



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000051801**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003513-32.2023.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados HELIO PEREIRA e LILIAN CRISTINA BAETO PEREIRA.

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

**REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES**

**Relatora**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação Cível nº 1003513-32.2023.8.26.0008

Apelante: Itaú Unibanco S/A.

Apelados: Lilian Cristina Baeto Pereira e Outro

Juiz(a) de Direito: Luciano Gonçalves Paes Leme

**Voto nº 4.025/pms**

***Ementa.*** DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA DE DANOS MORAIS. GOLPE DO MOTOBOY. CORRENTISTAS QUE RECEBERAM LIGAÇÃO OFERECENDO CESTA DE PRESENTES DE ANIVERSÁRIO, SENDO NECESSÁRIO TÃO SOMENTE O PAGAMENTO DO FRETE. MOTOBOY QUE COMPARECEU À RESIDÊNCIA DAS VÍTIMAS, QUE REALIZARAM O PAGAMENTO. OPERAÇÕES FRAUDULENTAS FEITAS LOGO APÓS. TRANSAÇÕES REALIZADAS COM CARTÃO ORIGINAL E SENHA. OPERAÇÕES QUE NÃO DESTOAM DO PERFIL DO CONSUMO DAS VÍTIMAS. AUTORES QUE NÃO TROUXERAM A FILIPETA PARA CONFERÊNCIA DA TRANSAÇÃO REALIZADA A TÍTULO DE FRETE. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DAS VÍTIMAS. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta pela instituição financeira contra sentença que julgou procedente o pedido dos autores para condenar o réu a restituir R\$ 9.010,00, decorrentes de transações contestadas realizadas após abordagem de terceiro (“golpe do motoboy”), alegando nulidades processuais e inexistência de responsabilidade civil.

**II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO**

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se ausente fundamentação apta a invalidar a sentença; (ii) estabelecer se ocorreu cerceamento de defesa; e (iii) decidir se a instituição financeira responde pelos prejuízos decorrentes de transações realizadas mediante cartão original, chip e senha, em contexto de golpe praticado por terceiro.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A sentença apresenta fundamentação suficiente, com enfrentamento das alegações relevantes, não havendo nulidade pela ausência de manifestação sobre todos os dispositivos legais citados, conforme entendimento pacífico do STJ.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

4. Não houve cerceamento de defesa, pois o juiz é o destinatário da prova e a prova documental foi considerada suficiente.
5. O contexto probatório revela que os autores foram vítimas do “golpe do motoboy”, havendo entrega voluntária do cartão e inserção de senha em maquina apresentada por terceiro, sem demonstração de conduta imputável ao banco.
6. A ausência de comprovante da suposta operação de R\$ 4,89 impede a verificação da divergência alegada entre o valor autorizado e os valores lançados, incumbindo aos autores o ônus da prova.
7. As transações contestadas não destoam do padrão de consumo dos correntistas, conforme extratos juntados, inexistindo indício de anomalia capaz de exigir bloqueio preventivo pela instituição financeira.
8. A utilização do cartão físico, com chip e senha pessoal, caracteriza, no contexto dos autos, elemento de segurança que afasta presunção de falha do serviço, incidindo a excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC.
9. O golpe configura fortuito externo, de responsabilidade exclusiva da vítima, inaplicável a Súmula 479 do STJ quando inexistentes indícios de vazamento de dados ou transações manifestamente atípicas.
10. A jurisprudência citada em casos idênticos reforça a inexistência de responsabilidade da instituição financeira quando não demonstrada falha sistêmica ou comportamento anômalo nas operações.

**IV. DISPOSITIVO**

11. Apelação cível conhecida e provida.

*Dispositivos relevantes citados:* CPC, arts. 370 e 489, §1º, VI; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, art. 945.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, EDcl no AgInt no REsp 2.014.376/SE. TJSP, Apelação Cível nº 1000678-94.2025.8.26.0010; Apelação Cível nº 1001693-51.2023.8.26.0210.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente o pedido *para condenar o réu a restituir aos autores R\$ 9.010,00, com acréscimo de correção monetária pela tabela prática do TJSP, desde 27 de novembro de 2022, e de juros de mora de 1% ao mês, contados a partir da citação.* Custas e honorários pelo réu, fixados em 15% do valor atualizado da causa, *em atenção à singeleza da*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*lide, à natureza e à dimensão econômica da causa, ao grau de zelo demonstrado e aos atos praticados (fls. 122/123).*

Apela o réu, alegando, **preliminarmente**, que houve cerceamento de defesa diante do julgamento antecipado sem a realização de audiência de instrução para colheita do depoimento pessoal dos autores, prova requerida para demonstrar a verdade dos fatos, o que viola os princípios do contraditório e da ampla defesa; que a sentença é nula por ser genérica, pois deixou de seguir precedentes do STJ invocados pela defesa sem demonstrar a distinção do caso ou a superação do entendimento, contrariando o art. 489, § 1º, VI, do CPC. **No mérito**, sustenta que os recorridos foram vítima de golpe praticado por terceiro (“golpe da alteração de valor na maquina”) em 27/11/2022, ocorrido fora das dependências bancárias, onde o entregador teria alterado o valor da compra; que as transações contestadas foram realizadas mediante a utilização do cartão original com *chip* e digitação de senha pessoal e intransferível, o que confirma a autoria e afasta a responsabilidade da instituição financeira; que a situação configura fortuito externo e culpa exclusiva da vítima e de terceiro, excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, § 3º, II, do CDC, uma vez que os apelados agiram com negligência ao digitar a senha sem conferir o valor no visor da máquina; que não se aplica ao caso a Súmula 479 do STJ, pois o evento danoso ocorreu em via pública, sendo estranho à atividade bancária e à segurança interna da agência; que não houve falha na prestação do serviço, vez que o sistema do Banco é seguro e inviolável, sendo impossível realizar o procedimento de *chargeback* para transações autenticadas com assinatura eletrônica (*chip*); que não há dever de monitoramento de perfil individualizado para bloquear transações autenticadas com senha, sob pena de limitar a liberdade econômica do cliente e descumprir o contrato; que a condenação por danos materiais no valor de R\$ 9.010,00 deve ser afastada, pois a operação foi validada pelos próprios autores. **Subsidiariamente**, que deve ser reconhecida a culpa concorrente das partes, reduzindo-se a indenização em 50%, nos termos do art. 945 do CC, ou, ainda, realizado o abatimento do valor de R\$ 430,00 (fls. 126/144).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 145/146).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 150/159) e houve oposição ao julgamento virtual (fls. 164).

É o **relatório**.

Em apertada síntese, narram os autores serem correntistas do Banco réu, e que em 27/11/2022, receberam uma ligação informando que o autor Hélio havia ganhado uma cesta de produtos da Cacau Show como presente de aniversário fornecido por uma empresa onde havia trabalhado, e que para recebê-la, deveria ser realizado o pagamento da taxa de entrega no valor de R\$ 4,89, via cartão de débito ou crédito.

Asseveram que, minutos após realizada a operação, foram alertados pelo réu que o cartão havia sido clonado, tendo sido feito um débito de R\$ 5.000,00, e uma compra a crédito, no mesmo valor, além de uma tentativa de compra no valor de R\$ 4.000,00, bloqueada pela casa bancária por suspeita de fraude.

Em razão dos fatos, lavraram boletim de ocorrência e entraram em contato com a instituição financeira, que devolveu apenas R\$ 990,00, ensejando a presente demanda para que o Banco seja condenado no pagamento da diferença do desfalque (R\$ 10.000,00 – R\$ 990,00 = R\$ 9.010,00).

Inicialmente, rejeito a preliminar de ausência de fundamentação da sentença, vez que o juízo *a quo* analisou todos os argumentos do réu capazes de influenciar a decisão recorrida, não incorrendo em vício de fundamentação a sentença que contraria o interesse da parte ou que deixa de se manifestar expressamente sobre dispositivo legal invocado, quando presentes elementos suficientes para proferir a decisão.

Nesse sentido, é uníssono o entendimento do STJ:

*IV - O apontamento de vício pela parte embargante foi tratado com clareza e sem contradições desde o juízo de admissibilidade do recurso especial nesta Corte, conforme se percebe dos seguintes trechos da decisão: “Sobre a alegada violação do art. 489, § 1º, do CPC/2015, por suposta ausência de fundamentação do acórdão recorrido, verifica-se não assistir razão ao recorrente. Consoante a jurisprudência deste Tribunal Superior, a ausência de fundamentação*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*não deve ser confundida com a adoção de razões contrárias aos interesses da parte, assim, não há violação do art. 489 do CPC/2015 quando o Tribunal de origem decide de modo claro e fundamentado, como ocorre na hipótese” (EDcl no AgInt no REsp 2.014.376/SE, 2ª Turma, rel. Min. FRANCISCO FALCÃO, j. 04/04/2023) (destaques meus).*

Acrescente-se que os julgados do STJ mencionados pela casa bancária como fundamento à alegação de falta de fundamentação não são vinculantes, mas meramente persuasivos, de modo que inexigível a demonstração de distinção ou superação do entendimento.

Em continuidade, não restou configurado o cerceamento de defesa, pois, como se sabe, o juiz é o destinatário da prova, cabendo a ele avaliar a pertinência, conforme dispõe o art. 370 do CPC: *Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito.*

Portanto, não era necessário o depoimento dos réus, sendo a prova documental suficiente para subsidiar o julgamento da demanda.

Adentrando ao mérito, da narrativa autoral se depreende que os recorridos foram vítimas do “golpe do motoboy”.

Em casos tais, a descrição fática plena e detalhada, é fundamental para a correta atribuição da responsabilidade pelos danos causados.

Nesses termos, a simples arguição de que receberam ligação e que, para receber a cesta de presentes ofertada, deveria ser realizado o pagamento da taxa de entrega no valor de R\$ 4,89, via cartão de débito ou crédito, seguindo-se as operações impugnadas, não basta para atrair a responsabilidade da instituição financeira, pois não há substrato fático para que se cogite de eventual vazamento de dados.

Aliás, a descrição constante na lavratura do boletim de ocorrência indica que o motoboy golpista teria comparecido à residência das vítimas, que fizeram o pagamento e, pouco depois, teriam sido alertados pela casa bancária sobre a fraude perpetrada (fls. 31/32).

Além disso, as operações não indicam qualquer



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

atipicidade.

Embora as movimentações habituais não sejam expressivas (extrato bancário – fls. 20/25), há considerável quantidade de operações em valores muito superiores antes e depois das impugnadas. Por exemplo: três operações (R\$ 2.518,77, R\$ 1.604,60 e R\$ 3.158,76) no mesmo dia 01/11/2022; uma operação (R\$ 5.077,87) em 14/11/2022; uma operação (R\$ 10.000,00) em 25/11/2022; três operações (R\$ 1.717,94, R\$ 1.920,50 e R\$ 2.520,62) no mesmo dia 01/12/2022; uma operação (R\$ 50.000,00) em 02/12/2022; uma operação (R\$ 11.018,35) em 12/12/2022; entres outras.

Nesse contexto, as operações fraudulentas de R\$ 5.000,00 em 27/11/2022 não chamam a atenção.

Por fim, não foi juntado aos autos o comprovante do pagamento realizado para que se averiguasse se realizado efetivamente apenas a operação de R\$ 4,89. Pelo contrário, o extrato bancário colacionado não indica a referida operação, o que sugere que, em verdade, os autores foram negligentes ao inserir o plástico na maquininha oferecida pelo motoboy, inadvertidamente revelando-lhe a sua senha.

Assim, tem-se configurada a culpa exclusiva das vítimas (art. 14, § 3º, II, do CDC) a afastar a responsabilidade do Banco, pois inexistente fato imputável a este que sugira ter havido falha no serviço prestado.

Nesse sentido, entendimento desta Turma I deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em casos idênticos:

*APELAÇÃO DO RÉU - SERVIÇOS BANCÁRIOS - “Golpe do motoboy” - Parte autora consentiu receber pessoa em sua residência, acreditando tratar-se de entrega de presente de aniversário - Cobrança de suposta taxa de entrega – Parte autora admite que inseriu, mais de uma vez, seu magnético na maquineta disponibilizada pelo terceiro - Não obstante “erro” na primeira tentativa, persistiu na operação - Inobservância do dever de cautela pela própria titular do cartão - Perfil de consumo - Ausência de prova de que as transações ultrapassaram o limite de crédito para compras a prazo – Ausência de filipeta, comprovando o valor da operação - Falha na prestação dos serviços não*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*verificada - Fortuito externo – Causa excludente de responsabilidade objetiva (culpa exclusiva da vítima) – Inaplicabilidade do que preceitua a Súmula nº 479, do E. STJ – Sentença reformada - RECURSO PROVIDO, a fim de se julgar improcedentes os pedidos iniciais.*

(...)

*Demais disso, a autora não provou a invocada divergência entre o valor que quis autorizar e aqueles fruto do engodo, na medida em que lhe incumbia carrear, a fim de provar a verossimilhança de sua narrativa, ao menos a filipeta decorrente da operação, em princípio, legítima.*

*Em outro giro verbal, significa dizer que competia à consumidora provar que autorizou apenas e tão somente um único valor (R\$ 5,80 – fls. 28), mas outros foram efetivamente processados, daí sim podendo se cogitar de corresponsabilidade da instituição financeira, já que evidente o ardid.*

*E nem se diga que as operações fogem totalmente do perfil de compras dos autores. (Apelação Cível nº 1000678-94.2025.8.26.0010, rel. M. A. BARBOSA DE FREITAS, j. 30/09/2025) (destaques meus).*

***APELAÇÃO - BANCÁRIO - GOLPE DO MOTOBOY - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS CUMULADA COM PEDIDOS INDENIZATÓRIOS - IMPROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO - REJEIÇÃO** - Nos casos conhecidos como “golpe do motoboy”, em que a vítima acaba entregando o cartão e a senha ao estelionatário após contatada com a informação de que seu cartão foi clonado, há responsabilidade da instituição financeira quando demonstrada sua culpa pelo vazamento das informações ou restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista - **Caso em que inexistente indícios de vazamento de informações pelas instituições financeiras rés e não evidenciada falha na verificação de regularidade e autenticidade das compras - Transações realizadas mediante cartão magnético e senha em valores que não fogem do padrão de consumo da correntista - O fato de as compras terem sido realizadas em local distante da residência da consumidora, por si só, não evidencia discrepância no comportamento de consumo a impor às rés o bloqueio das operações - Falha na***



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*prestação de serviços não caracterizada - Culpa exclusiva da vítima - Artigo 14, § 3º, do CDC - Sentença mantida - NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.* (Apelação Cível nº 1001693-51.2023.8.26.0210, rel. ALEXANDRE COELHO, j. 31/10/2024) (destaques meus).

Ante o exposto, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso para julgar improcedente o pedido, carregando aos autores as custas e os honorários sucumbenciais, fixados em R\$ 1.000,00, por equidade, ante a modicidade do valor da causa (R\$ 9.010,00 – fls. 7).

**REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES**  
Relatora