



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000295412**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003973-45.2025.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado MARIA DE FÁTIMA AQUINO BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VII (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº 0864**

APELAÇÃO CÍVEL: nº 1003973-45.2025.8.26.0009

RECORRENTE: Itaú Unibanco S.A.

RECORRIDA: Maria de Fátima Aquino Barbosa

COMARCA DE ORIGEM: 2ª Vara Cível do Foro Regional IX – Vila Prudente/SP

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. GOLPE DO FALSO GERENTE/QR CODE. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NO DEVER DE MONITORAMENTO. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (ART. 14 DO CDC; SÚMULA 479 DO STJ). INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS E RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS MANTIDAS. CULPA CONCORRENTE NÃO CONFIGURADA. ACESSO DA CONSUMIDORA A QR CODE FRAUDULENTO QUE CONSTITUI CONDIÇÃO FÁTICA PARA A FRAUDE, MAS NÃO VIOLAÇÃO CONSCIENTE DO DEVER DE CAUTELA. DANO MORAL. INOCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE ABALO EXTRAPATRIMONIAL QUALIFICADO. ATUAÇÃO CAUSAL INICIAL DA CONSUMIDORA QUE MITIGA A INTENSIDADE DO DANO, SEM AFASTAR A RESPONSABILIDADE PATRIMONIAL DO BANCO. PRECEDENTES. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS POR EQUIDADE (ART. 85, §8º, DO CPC; TEMA 1.076 DO STJ). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Itaú Unibanco S.A. contra a r. sentença proferida nos autos de “Ação de Obrigação de Fazer cumulada com Indenização por Danos Materiais e Morais”, proposta por Maria de Fátima Aquino Barbosa, que julgou procedente o pedido para declarar a inexigibilidade das operações contestadas lançadas na fatura de dezembro/2024 (quatro pagamentos/“pague contas” na modalidade cartão de crédito, nos valores de R\$ 998,00; R\$ 1.000,00; R\$ 996,00; e R\$ 997,00), determinar a exclusão das parcelas do parcelamento subsequente, condenar o réu à



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

restituição de R\$ 1.325,15, corrigidos e com juros na forma fixada, e ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 12.000,00; ainda, confirmou a tutela de urgência para suspensão das sete parcelas remanescentes (R\$ 619,14 cada) e vedação de negativação, fixando honorários de sucumbência em 10% sobre o valor da causa.

O ilustre Magistrado de origem reconheceu a relação de consumo, aplicando os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, para afirmar a responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14 do CDC) e o enquadramento do evento como fortuito interno, à luz da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Fundamentou que as operações impugnadas decorreram de fraude perpetrada por terceiros mediante engenharia social (“golpe do falso gerente/QR Code”), que resultou em lançamentos atípicos e incompatíveis com o perfil da consumidora, sem que o banco adotasse mecanismos idôneos de detecção e bloqueio, tampouco solução adequada após a imediata contestação e o registro de boletim de ocorrência; por isso, além da inexigibilidade dos débitos, reputou devidos o ressarcimento material e a compensação por dano moral, notadamente pela resistência injustificada em resolver a controvérsia e pela teoria do desvio produtivo. Ao final, condenou o réu ao pagamento de R\$ 12.000,00 por danos morais e à restituição de R\$ 1.325,15, com correção e juros nos termos fixados, impondo ainda honorários advocatícios de 10% e confirmando a tutela antecipada.

Inconformado, sustenta o Apelante, em preliminar e mérito, que não houve falha na prestação dos serviços e que se configura culpa exclusiva da consumidora, porquanto as operações foram autenticadas com múltiplos fatores (senha eletrônica, iToken, PIN, em dispositivo móvel cadastrado), o que conferiria presunção de legitimidade e autoria; alega, ainda, fortuito externo (engenharia social alheia ao seu raio de atuação) e impugna os danos morais, requerendo a reforma integral para julgar improcedente a ação, ou, subsidiariamente, a redução do quantum indenizatório. Transcreve, para tanto, passagens operacionais sobre as camadas de autenticação, defendendo que a consumidora teria colaborado para o resultado ao seguir instruções de terceiros. Ao final, requer provimento do apelo (fls. 257/272).

Tempestivo e devidamente recolhido o preparo, conforme certidão de processamento em segundo grau, o recurso foi processado.

Em contrarrazões, Maria de Fátima Aquino Barbosa pugna pela manutenção integral da sentença, reforçando a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a falha sistêmica no dever de segurança, a atipicidade das transações e a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexistência de qualquer colaboração culposa da vítima mediante fornecimento de credenciais, além da correção do arbitramento do dano moral. Requer o desprovemento (fls. 278/286).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

De início, a relação jurídica tem inegável natureza de consumo, porquanto Maria de Fátima Aquino Barbosa figura como destinatária final do serviço bancário e Itaú Unibanco S.A. como fornecedor, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Aplica-se, pois, o regime de responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC, segundo o qual o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, cumprindo-lhe demonstrar excludente apta a romper o nexo causal, como a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nesse ambiente normativo, e considerando a hipervulnerabilidade informacional do usuário de sistemas digitais, o dever de segurança do prestador abrange não apenas a guarda de credenciais, mas também a implementação de mecanismos eficazes de detecção e bloqueio de transações atípicas, compatíveis com o histórico do cliente.

A controvérsia recursal cinge-se a definir se as operações questionadas decorreram de falha no serviço bancário (fortuito interno) em face da ausência de monitoramento e bloqueio de transações manifestamente destoantes do perfil da consumidora; se há espaço, no caso, para reconhecer qualquer grau de culpa concorrente da autora; e se subsistem, por inteiro, os efeitos condenatórios fixados em primeiro grau, notadamente a indenização por dano moral.

Pois bem. A moldura fática dos autos revela que, após contato telefônico de suposto preposto do banco, a autora foi induzida a acessar QR Code, sucedendo-se, na mesma data, quatro lançamentos “pague contas” em valores próximos de R\$ 1.000,00 cada, que elevaram a fatura de dezembro/2024 a R\$ 4.590,65, muito acima da média histórica de consumo. Houve estorno provisório e posterior relançamento, o que levou a consumidora a parcelar a fatura (10× R\$ 619,14) e a pagar três parcelas, reconhecendo como legítimo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apenas R\$ 532,27. Registrou-se boletim de ocorrência no dia seguinte (fls. 51/52) e não houve solução administrativa eficaz, circunstâncias que conduziram ao ajuizamento da presente ação.

No que toca à responsabilidade do banco, a orientação consolidada nesta Turma Julgadora reconhece que a realização, em curto lapso temporal, de operações vultosas e destoantes do padrão habitual do consumidor impõe à instituição financeira dever de bloqueio preventivo e confirmação de legitimidade, cuja inobservância caracteriza defeito do serviço e atrai a responsabilidade objetiva, na linha da Súmula 479 do STJ.

Recorde-se, a propósito, precedente desta Turma VII no julgamento da Apelação Cível n.º 1001794-50.2025.8.26.0006, Rel. Des. João José Custódio da Silveira, em 05/02/2026, no qual se assentou que o fornecimento de senhas e tokens não exige o dever de monitoramento comportamental, cabendo ao banco bloquear operações que, pelo volume e repetição, destoem do perfil do usuário, até confirmação com o titular.

Com efeito, a ratio decidendi daquele julgado amolda-se ao presente caso, em que as quatro saídas “pague contas” de valores quase idênticos, no mesmo dia, elevaram abruptamente o total mensal, sem bloqueio ou alerta eficaz por parte do fornecedor.

Em paralelo, outros precedentes da Turma têm tratado a figura da culpa concorrente do consumidor com critério restritivo, reservando-a a hipóteses em que reste demonstrada conduta positiva, grave e autônoma da vítima, apta a concorrer causalmente para o evento danoso, como ocorre, por exemplo, no pagamento de boleto enviado por canal não oficial, sem conferência do beneficiário, ou no fornecimento voluntário de credenciais a terceiros.

O acórdão proferido na Apelação Cível n.º 1021182-35.2025.8.26.0071, desta Relatoria, em 03/02/2026, reconheceu fortuito interno por vazamento/uso indevido de dados específicos, mas, diante do pagamento via WhatsApp sem checagem de beneficiário, aplicou o art. 945 do CC para partilha do prejuízo e afastou o dano moral; já no precedente acima citado desta Turma VII (Ap. 1001794-50.2025.8.26.0006), a culpa concorrente foi afirmada porque a vítima forneceu voluntariamente dados e senhas a terceiros, ao passo que o banco fálhou em monitorar operações atípicas.

**No caso dos autos, porém, não se provou que a consumidora tenha fornecido, consciente e voluntariamente,** senha eletrônica, iToken ou PIN, tampouco que

tenha efetuado pagamento por canal não oficial com desprezo de dados objetivos. Daí por que se mantém íntegra a conclusão de primeiro grau quanto à responsabilidade objetiva do banco pelas consequências patrimoniais do evento, afastando-se a tese de fortuito externo ou de culpa exclusiva da vítima.

Postas essas premissas, preservam-se a declaração de inexigibilidade das operações contestadas e, por arrastamento, a inexigibilidade do parcelamento e de seus consectários, uma vez que “o acessório segue a sorte do principal”, bem como a condenação à restituição de R\$ 1.325,15, com correção monetária a partir de cada desembolso e juros de mora desde a citação, nos exatos termos fixados na r. sentença.

A controvérsia remanescente cinge-se ao cabimento e ao quantum do dano moral. Aqui, a despeito da falha do serviço, reputo, à luz dos parâmetros desta Turma, possível e adequado o afastamento da condenação extrapatrimonial no caso concreto.

De fato, embora se reconheça a deficiência do monitoramento bancário, é igualmente certo que a fraude só se viabilizou a partir de ato praticado pela própria consumidora, consistente no acesso ao QR Code encaminhado por terceiro fraudador, em contexto de engenharia social.

**Essa circunstância não configura culpa exclusiva, nem concorrente, nem exonera o fornecedor dos danos patrimoniais**, mas é apta a mitigar a intensidade do suposto abalo extrapatrimonial, mormente na ausência de negativação efetiva e prolongada, de bloqueio de verbas de subsistência ou de outro gravame excepcional à dignidade da pessoa.

Precedentes recentes deste Eg. Tribunal têm afastado a condenação por dano moral quando o conjunto fático revela atuação inicial do consumidor que, conquanto induzida, atua como fator causal relevante do evento, sem prejuízo da responsabilização objetiva do banco pelos danos materiais, como se extrai, por analogia, dos julgados acima mencionados.

Confira-se:

*“Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelações cíveis. Ação declaratória c/c repetição de indébito e danos morais. Contratações bancárias e **débitos em cartão de crédito não reconhecidos**. Impugnação da autenticidade dos contratos. Réu que não requereu perícia grafotécnica. Nulidade dos negócios jurídicos. Repetição do*

*indébito em dobro. Danos morais não demonstrados. Falha que configura mero dissabor. Sentença mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RI/TJSP). Desprovemento. I. Caso em exame 1. Apelações cíveis interpostas por consumidora e instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes pedidos em ação declaratória cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, declarando a inexigibilidade de três empréstimos e doze compras não reconhecidas, condenando o réu à restituição em dobro dos valores pagos e rejeitando o pleito de dano moral, com compensação de valores e sucumbência recíproca. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) avaliar se as contratações impugnadas são idôneas e se os débitos no cartão de crédito são legítimos; (ii) estabelecer se a restituição dos valores indevidamente descontados deve ocorrer de forma dobrada; e (iii) definir se é cabível a condenação por dano moral em razão de empréstimos e operações no cartão de crédito não reconhecidos. III. Razões de decidir 3. Negada a contratação, incumbe ao fornecedor o ônus de demonstrar a autenticidade e validade dela, nos termos do art. 429, II, do CPC e do art. 6º, VIII, do CDC, conforme tese firmada pelo STJ no Tema 1.061, ônus do qual o Banco não se desincumbiu. 4. A existência de compras sequenciais em estabelecimentos idênticos, sem demonstração de efetiva vinculação à autora, evidencia falha na prestação do serviço (CDC, art. 14, §1º). 5. Repetição do indébito em dobro, conforme modulação de efeitos do Tema 929 do STJ. 6. **Dano moral não configurado. Mero aborrecimento. Não comprovação de violação dos direitos da personalidade.** 7. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, com base no art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. IV. Dispositivo 8. Apelações cíveis conhecidas e desprovidas.*

*Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 104, 186, 188, I, 389 (parágrafo único) e 406, §1º; CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 85, §8º, 369 e 429, II; RI/TJSP, art. 252. Jurisprudência relevante citada: STJ, Temas 929, 1.061 e 1.306; STJ, AgInt no AREsp 2.149.415/MG; REsp 2.222.178/SP. TJSP, Apelação Cível nº 1014546-87.2024.8.26.0071; Apelação Cível nº 1000722-27.2022.8.26.0493.” (TJSP; Apelação Cível 1010137-54.2024.8.26.0302; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Jaú - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2026; Data de Registro: 27/01/2026 – g.n)*

**“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA POR TRANSAÇÃO FRAUDULENTA EM CARTÃO DE CRÉDITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO**

*SERVIÇO RECONHECIDA. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO MANTIDA. DANOS MORAIS. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS APTOS A CONFIGURAR ABALO EXTRAPATRIMONIAL. MERO DISSABOR. RECURSO DESPROVIDO. 1. Recurso de apelação interposto pela parte autora contra sentença que declarou a inexigibilidade de valores referentes a transação fraudulenta em cartão de crédito, mas rejeitou pedido de indenização por danos morais. A autora alega falha na prestação de serviço da instituição financeira e busca reforma da sentença para condenação em danos morais. 2. A questão em discussão consiste na configuração de danos morais decorrentes de transação fraudulenta em cartão de crédito e a responsabilidade da instituição financeira. 3. A sentença reconheceu a falha na prestação de serviços pela instituição financeira, aplicando a responsabilidade objetiva e a inversão do ônus da prova, mas não identificou danos morais, considerando a ausência de elementos que configurassem ofensa à honra ou dignidade da autora. 4. A jurisprudência do STJ entende que o mero descumprimento contratual não configura dano moral, exceto em situações peculiares que afetem direitos de personalidade. 5. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1003763-44.2025.8.26.0348; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Mauá - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025 – g.n)*

Diante do exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, exclusivamente para afastar a condenação por dano moral, mantendo-se, no mais, a r. sentença quanto à inexigibilidade dos débitos impugnados, à exclusão das parcelas do parcelamento e à restituição de R\$ 1.325,15, com os consectários fixados na origem.

Reconhecida a sucumbência recíproca, verifica-se que o proveito econômico obtido pela autora, após o afastamento do pedido de indenização por dano moral, é de reduzida expressão, de modo que a aplicação estrita do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil conduziria à fixação de honorários manifestamente irrisórios.

Assim, com fundamento no art. 85, §8º, do CPC, e em consonância com a orientação firmada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no Tema 1.076, arbitro os honorários advocatícios devidos por ambas as partes, por equidade, em R\$ 1.500,00, quantia que remunera adequadamente o trabalho profissional desenvolvido, observada a sucumbência recíproca, ficando suspensa a exigibilidade da verba devida pela autora, em razão da gratuidade de justiça.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal. Observo, ainda, que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, sendo, portanto, desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

**Fabiana Calil Canfour de Almeida**  
**Relatora**