



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000282786**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004720-28.2021.8.26.0108, da Comarca de Cajamar, em que é apelante BANCO ITAUCARD S/A, são apelados LUIZ CARLOS ALBINO (JUSTIÇA GRATUITA) e VISA DO BRASIL EMPREEDIMENTOS LTDA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 30 de março de 2026.

**REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004720-28.2021.8.26.0108

Apelante: Banco Itaucard S/A

Apelado(a): Luiz Carlos Albino (Justiça Gratuita)

Juiz(a) de Direito: Marcelo Henrique Mariano

**Voto nº 4.874/pms**

***Ementa.*** DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO MOTOBOY. ENTREGA VOLUNTÁRIA DE CARTÃO E SENHA A TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PROVIMENTO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que declarou inexigíveis transações realizadas em cartão de crédito e condenou o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, em razão de compras não reconhecidas decorrentes de golpe do falso motoboy.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em definir se há responsabilidade da instituição financeira por transação realizada mediante uso de cartão original com chip e senha, após o consumidor entregar voluntariamente o cartão a terceiro no contexto de golpe do falso motoboy.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Golpes envolvendo retirada de cartões na residência de clientes são amplamente divulgados pelas instituições financeiras e pelos meios de comunicação, sendo exigível do consumidor médio diligência mínima para não entregar cartão e senha a terceiros.

4. A narrativa de que atendente de canal oficial da instituição teria orientado a entrega do cartão a suposto agente do banco mostra-se inverossímil, diante da reiterada orientação das instituições de que não realizam coleta de cartões em domicílio.

5. Os registros telefônicos apresentados pelo autor não comprovam contato com o banco na data do golpe, mas apenas ligações posteriores, o que indica que o consumidor provavelmente entrou em contato com número indicado pelos próprios fraudadores.

6. A transação impugnada foi realizada presencialmente com utilização do cartão físico e senha pessoal, dentro do

limite de crédito disponível, inexistindo indícios de irregularidade que justificassem bloqueio preventivo pela instituição financeira.

7. Não se verificou desvio relevante do perfil de consumo do autor, pois as faturas juntadas indicam diversas compras parceladas em valores próximos ao da operação contestada, além de o montante representar percentual reduzido do limite de crédito disponível.

8. Ausente demonstração de falha na prestação do serviço ou de vazamento de dados imputável ao banco, configurando-se culpa exclusiva do consumidor, circunstância que afasta a responsabilidade do fornecedor.

#### IV. DISPOSITIVO

9. Apelação cível conhecida e provida.

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 485, VI; CC, arts. 659 e 927.

Trata-se de apelação interposta pelo primeiro réu em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que extinguiu o processo, sem julgamento de mérito, em face do réu Visa do Brasil Empreendimentos Ltda., por ilegitimidade passiva (art. 485, VI, do CPC), e julgou parcialmente procedente o pedido para *declarar inexigíveis as transações impugnadas, e condenar o réu Itaucard S/A ao pagamento de R\$ 5.000,00 de indenização por dano moral, com incidência da taxa Selic desde o ilícito*. Custas e honorários pelo réu, fixados em 10% do valor atualizado da causa (fls. 318/321).

Apela o réu, alegando que a parte apelada, após ligação de suposto funcionário do Ponto Frio, entregou voluntariamente o cartão original com *chip* e a senha pessoal a um terceiro que se passava por policial, o que caracteriza negligência e violação das Cláusulas 4, “f”, “g” e “h” das Condições Gerais do cartão; que não houve falha na prestação do serviço, pois a transação foi presencial, mediante uso de senha, e dentro do limite de crédito de R\$ 13.920,00, não apresentando perfil de fraude que justificasse o bloqueio; que inexistiu vazamento de dados pelo Banco; que em janeiro de 2021 ocorreu um mega vazamento em âmbito nacional; que não há nexo causal entre sua conduta e o dano, conforme art. 14, § 3º, I e II, do CDC e o art. 927 do CC; que cumpre seu dever de informação ao divulgar amplamente a existência de golpes como o do falso motoboy; que o uso do cartão

com senha gera presunção de veracidade da operação, assemelhando-se a uma procuração tácita, nos termos do art. 659 do CC. **Prequestiona** a matéria debatida (fls. 331/341).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 342/343).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 348/355) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Em apertada síntese, narra o autor que, em 15/06/2021, recebeu uma ligação da Loja Ponto Frio, onde um funcionário identificado como Douglas questionou se havia tentado efetuar uma compra em uma unidade em Campinas/SP, no montante de R\$ 1.970,68, e que, caso não tivesse, que ligasse no telefone que consta no verso do cartão de crédito (SAC).

Segue dizendo que entrou em contato com o SAC, quando foi orientado pela funcionária que entregasse o plástico ao *policia* do banco que iria até sua residência buscá-lo, pois a instituição financeira iria enviar um novo cartão, e que iriam gerar um boleto sem o valor da referida compra.

No entanto, passados alguns dias, ligou para a central do réu solicitando o boleto sem a cobrança da compra efetuada, momento em que foi informado que havia sido vítima de um golpe, e que teriam realizado uma aquisição no valor de R\$ 2.868,30, parcelada em 6 vezes de R\$ 478,05, que não reconhece, ensejando a presente demanda.

Adentrando ao mérito, o pedido é improcedente.

Em primeiro lugar, golpes como o presente já são de franco conhecimento público, tanto que absolutamente notória a habitualidade com que instituições financeiras anunciam não buscar documentos e cartões diretamente na residência de seus clientes, razão pela qual perfeitamente exigível de qualquer homem médio um mínimo de diligência em tais situações, deixando de entregar seu cartão de crédito a terceiros.

Em segundo lugar, a narrativa é bastante inverossimilhante, pois falta plausibilidade ao argumento de que, em contato com canais oficiais do Banco, estivesse o atendente mancomunado com os golpistas e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tivesse orientado o autor a entregar seu plástico a um falso motoboy/estelionatário.

E em terceiro lugar, o autor afirmou ter sido vítima em 15/06/2021 (fls. 2), data confirmada por meio da fatura juntada, que indica a compra impugnada nessa mesma data (fls. 72). No entanto, as ligações para o SAC do réu por meio do número 4090-1100 (o mesmo existente no verso do cartão – fls. 71) são dos dias 8, 12 e 15 de julho de 2021.

É dizer, tais ligações dizem respeito às posteriores tentativas do autor de buscar ressarcir-se do prejuízo sofrido, segundo descreveu na inicial, não aquela realizada no dia do golpe.

Em verdade, o fato de o autor ter oferecido seus registros telefônicos de julho, mas não do dia 15/06/2021, data do evento criminoso, só reforça que, em verdade, jamais entrou em contato com os canais oficiais da instituição ré, mas sim com aquele indicado pelos próprios estelionatários, reforçando sua conduta imprudente.

Nesse passo, evidente a rigorosa falta de diligência do apelado a atrair sua responsabilidade pelos danos sofridos, na forma do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Ademais, nem sequer se pode falar em desvio de perfil de consumo ou atipicidade da operação não reconhecida, seja porque o requerente juntou tão somente duas faturas (fls. 72/73 e 76/77), o que não permite avaliar seus hábitos financeiros, seja porque tais faturas, ainda mais se considerada aquela colacionada pelo réu (fls. 155/156), só reforçam a normalidade da operação frente ao perfil do autor.

Isso porque tais faturas indicam inúmeras compras parceladas em valores relativamente próximos (média de parcelas de R\$ 200,00) à compra impugnada (parcelas de R\$ 478,05).

Além disso, se o limite do cartão é de R\$ 13.920,00 (fls. 72), não se pode chamar de atípica a operação que mal chega a 20% desse teto (R\$ 2.868,30), sob pena de se inviabilizar qualquer operação minimamente destoante do perfil do cliente.

Por fim, esclareça-se que não há qualquer indício de vazamento de dados imputável aos réus, vez que informações relativas a titularidade



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de contas bancárias constam de incontáveis bancos de dados facilmente acessíveis por terceiros.

Não bastasse, é comum que golpistas realizem ligações para pessoas aleatórias na esperança de, eventualmente, encontrar alguém que seja correntista deste ou daquele Banco e, a partir daí, aplicar a fraude.

Ante o exposto, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso para **(a)** julgar improcedente o pedido, e **(b)** carrear as custas e os honorários ao autor, fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual (fls. 79).

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora