



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000206827**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004830-12.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO ITAUCARD S/A, é apelado/apelante JULIO CESAR CARVALHO NARDELLI.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 12 de março de 2026.

**ROSANA SANTISO**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1004830-12.2025.8.26.0100**

**Apelante/Apelado: Banco Itaucard S/A**

**Apelado/Apelante: Julio Cesar Carvalho Nardelli**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 5.648**

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA TROCA DE CARTÕES. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUANTO ÀS TRANSAÇÕES IMPUGNADAS. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSOS DESPROVIDOS.

**I. CASO EM EXAME**

Apelações interpostas pelas partes contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação, declarando a inexigibilidade das transações impugnadas, no valor total de R\$8.269,89, e determinando a devolução simples dos valores adimplidos, sendo rejeitado o pedido de indenização por danos morais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

Há duas questões em discussão: (i) verificar a responsabilidade civil da instituição financeira ré quanto às transações impugnadas, realizadas em decorrência do golpe da troca de cartão; e (ii) definir se devem ser restituídos os valores adimplidos pelo autor e o cabimento da indenização por danos morais pleiteada.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

Incidência da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, que estabelece a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno.

A instituição financeira ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a cautela e vigilância devidas, permitindo a realização de diversas transações sequenciais em curto intervalo de tempo, totalizando R\$ 8.269,89, valor que destoa, consideravelmente, do perfil de consumo habitual do autor. Configurada a falha na prestação do serviço por risco da atividade, deve ser mantida a declaração de inexigibilidade das transações fraudulentas, com o consequente dever de devolução dos valores adimplidos pelo autor.

Danos morais não configurados. Embora reconhecida a falha na prestação de serviços do banco réu por ter permitido as transações fraudulentas (fortuito interno), não há que se falar em sua responsabilização pelos danos psicológicos decorrentes do golpe praticado por terceiro,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

uma vez que não houve ato cometido pelo réu que, por si só, configurasse lesão à personalidade do autor, além deste ter falhado no dever de guarda de seu cartão.

IV. DISPOSITIVO

Recursos desprovidos.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelas partes em face da r. sentença de fls. 268/273, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido da presente ação ajuizada por JÚLIO CÉSAR CARVALHO NARDELLI em face de BANCO ITAUCARD S.A. para declarar a inexigibilidade das transações impugnadas no valor de R\$ 8.269,89 (oito mil, duzentos e sessenta e nove reais e oitenta e nove centavos), com a devolução simples dos valores adimplidos. A atualização monetária deverá ser efetivada pelo índice IPCA-IBGE, conforme previsto no art. 389, parágrafo único, do CC-02, a partir de cada pagamento, além de juros de mora de acordo com a taxa legal, isto é, taxa Selic deduzido o índice IPCA-IBGE (art.406, § 1º, do CC-02), nos termos da alteração promovida pela Lei nº14.905/2024, a partir da citação. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, e os honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação para o advogado do autor e 10% do valor dos pedidos rejeitados para o advogado do réu, vedada a compensação.”*

Sustenta o recorrente-réu às fls. 276/292 que: a) as transações aprovadas não acionaram o sistema de segurança do banco requerido, pois o autor integra segmento bancário diferenciado e é titular de cartão categoria *black*, cujo limite é flexível; b) as transações impugnadas foram realizadas mediante utilização do cartão físico do autor, com inserção senha pessoal e intransferível; c) inexistiu falha na prestação do serviço, em razão da ausência de perfil de fraude, e as transações por tecnologia *contactless* que ultrapassem o valor de R\$ 200,00 exigem a inserção e digitação correta da senha para conclusão da operação; d) caracterizada a culpa exclusiva do autor e de terceiro, resta afastado o nexo de causalidade entre o evento e a conduta do requerido, o que afasta qualquer obrigação indenizatória. Pede o provimento do recurso para que sejam julgados improcedentes os pedidos formulados na inicial.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Já o recorrente-autor alega às fls. 295/304, em suma, que, diante do ocorrido, faz jus à indenização por danos morais no montante pleiteado na inicial (R\$20.000,00). Pede o provimento do recurso para que seja acolhido também tal pedido.

Contrarrrazões do requerente às fls. 310/320, pelo improvimento do recurso do réu.

Intimado a providenciar a complementação do preparo recursal, devidamente atualizado monetariamente, sob pena de deserção (fl. 324), o recorrente-autor se manifestou e juntou guia DARE (fls. 327/329).

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento das apelações interpostas.

Os recursos, no entanto, não comportam acolhimento.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste em evidente relação consumo, pois a parte autora é destinatária final e econômica do serviço prestado pela instituição bancária, ora fornecedora dos serviços, incidindo a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

A questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira em indenizar a vítima de fraude bancária decorrente de golpe da troca de cartões, em razão da inegável incidência do Código de Defesa do Consumidor ao caso (Súmula n. 297 do STJ) e da possível aplicação da Súmula n. 479 do STJ (“*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”).

Narra o autor que, em 05/11/2024, realizou uma corrida de táxi, realizando o pagamento por seu cartão de crédito. No dia seguinte, constatou diversas transações não reconhecidas, que totalizaram R\$ 8.269,89. Ao analisar o

cartão em sua posse, verificou tratar-se de cartão de terceiro, percebendo, então, que o seu fora subtraído de forma sorrateira durante a corrida.

No presente caso, verifica-se que foram realizadas diversas transações sequenciais em um curto intervalo de tempo (das 08:49 às 09:10), com valores que variaram de R\$ 24,90 a R\$ 3.398,00 (fls. 20/24), todas na manhã do dia 06/11/2024.

Ainda que o banco alegue que apenas as transações inferiores a R\$ 200,00 teriam ocorrido por aproximação e que as demais se deram mediante digitação da senha, é certo que o conjunto de operações destoava do padrão habitual de consumo do autor.

As faturas dos meses anteriores e posteriores ao ocorrido demonstram que o autor mantinha padrão de gastos mensais em torno de R\$3.000,00. Nesse contexto, a realização de diversas transações em poucos minutos, totalizando R\$ 8.269,89, revela comportamento completamente destoante do perfil de consumo do requerente. Note-se que a fatura correspondente ao mês das transações fraudulentas alcançou o montante de R\$ 12.130,53 (fls. 158/163), valor substancialmente superior ao que foi pago no mês anterior (R\$ 3.659,00 em 15/10/2024 – fl. 164) e posteriores (R\$ 2.197,36 em 15/12/2024 e R\$ 3.407,20 em 15/01/2025 – fls. 150 e 154).

O montante expressivo deveria, no mínimo, ter chamado a atenção do banco para possível fraude, principalmente por considerar a notória atipicidade da sequência de transações em espaço de tempo ínfimo. A inserção do cartão e a digitação da senha não podem ser os únicos parâmetros de segurança existentes, a fim de eximir a instituição financeira de responsabilidade por qualquer fraude perpetrada.

Nesse cenário, o fato de o cartão ser da categoria *black*, e possuir limite flexível, não afasta — nem mitiga — o dever de vigilância e a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

No presente caso o requerido foi incapaz de comprovar o motivo pelo qual não houve suspeita de fraude na realização de diversas operações

sequencias, resultando em valor elevado e que destoia, consideravelmente, do perfil do autor. Assim, sendo o limite flexível atribuído pelo réu, caberia a ele ajustar tal limite aos gastos ordinariamente realizados pelo requerente.

Ora, se a instituição financeira não quer realizar controle com base em perfil de consumo, em detrimento da segurança em sua atividade, deve arcar com o risco da atividade.

Embora não se olvide que o banco não possui ingerência sobre o que ocorre fora de suas dependências, a partir do momento em que o fato passa a envolver valores que estão sob sua segurança em razão de relação contratual, torna-se dever da instituição bancária tomar todas as cautelas possíveis para evitar ou minimizar o desfalque contra a vontade do consumidor, o que não ocorreu no caso em tela. Dessa forma, caberia ao banco prover a segurança e os serviços adequados aos seus clientes correntistas, função em que houve evidente falha.

Diante do descaso e ausência, por parte do banco, da comprovação de cautela e verificação da regularidade da movimentação financeira impugnada, evidencia-se a responsabilização pela operação indicadas na exordial, não havendo que se falar em culpa do autor capaz de afastar a responsabilidade do requerido pela autorização das transações.

O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo de seu fornecimento; o resultado e os riscos que razoavelmente dele se espera e a época em que foi fornecido (artigo 14, § 1º, da Lei 8.078/90 - CDC).

É sabido, ademais, que os serviços postos à disposição dos clientes pelos bancos estão sujeitos a falhas. Desse modo, não havendo dados técnicos que afirmem, com absoluta certeza, que o sistema de segurança do banco é infalível, e sendo os riscos decorrentes de tais falhas inerentes à própria atividade desenvolvida, de rigor reconhecer que a instituição financeira torna-se objetivamente responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço,

notadamente em razão da teoria do risco profissional, bem como à luz da Súmula 479 do C. STJ, já referida.

Com efeito, é de responsabilidade do banco requerido prover a segurança e os serviços adequados aos seus clientes correntistas, sendo certo que qualquer falha na prestação destes serviços, em especial no que se refere à segurança, deve ser suportada pela própria instituição. Aplica-se no caso a teoria do risco profissional ou risco-proveito, segundo a qual todos aqueles que se dediquem às atividades comercial e empresarial devem responsabilizar-se efetivamente pelos danos causados, só podendo ser elidida mediante a comprovação de culpa exclusiva da vítima, de caso fortuito ou força maior.

Houve, assim, falha na prestação de serviços da instituição financeira, que não agiu para evitar ou minimizar o risco da ocorrência de fraude, caracterizando, assim, um fortuito interno, pelo qual responde objetivamente a instituição bancária (Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça), também em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade (CC, art. 927, par. único).

Dessa forma, não merece reparos a r. sentença no tocante à declaração de inexigibilidade das transações e consequente dever de restituição dos valores adimplidos.

Por fim, no caso em exame, é incabível a reparação por danos morais. O banco-réu, apesar de ter falhado na prestação de serviço e permitido a realização das transações fraudulentas, não pode ser responsabilizado pelos danos psicológicos causados pelo crime propriamente dito, e não houve no caso ato praticado por parte do requerido que justificasse impor a ele o dever de ressarcimento quanto a eventuais lesões à personalidade sofridas pelo autor decorrentes do crime do qual foi vítima, especialmente considerando que houve omissão no dever de guarda do cartão, o que permitiu que fosse trocado.

Nesse mesmo sentido:

*APELAÇÃO – CARTÃO DE CRÉDITO – Indenização por danos morais – Compras não reconhecidas efetuadas com cartão de crédito furtado – Discussão sobre a inexigibilidade dos débitos em demanda judicial própria – Improcedência da ação – Recurso da autora. **DANO MORAL não configurado – Inexistem provas suficientes de efetiva ofensa à sua***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*honra – Ausência de desdobramentos. RECURSO DESPROVIDO.* (TJSP; Apelação Cível 1006203-68.2022.8.26.0590; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São Vicente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2024; Data de Registro: 22/08/2024).

*Apelação. Contrato bancário. Empréstimo e transferência do valor via PIX não reconhecidos pelo correntista. Furto de celular. Aplicativo bancário que integra o estabelecimento comercial. Validade das operações não demonstrada. Falha na prestação do serviço evidenciada. Responsabilidade objetiva da ré. Súmula nº 479 do STJ. Art. 14 do CDC. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Inexigibilidade bem declarada. Restituição devida. **Danos morais não configurados.** Sentença de parcial procedência da ação mantida. Recursos improvidos.* (TJSP; Apelação Cível 1011829-07.2023.8.26.0405; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/07/2024; Data de Registro: 16/07/2024).

Ante o exposto, ***nego provimento*** aos recursos.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pelos recorrentes para 12% sobre a base de cálculo fixada pela r. sentença, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Atendem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**ROSANA SANTISO  
RELATORA**