



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000068221

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1005145-70.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante MARIO RODRIGUES DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PORTO SEGURO COMPANHIA DE SEGUROS GERAIS e BANCO ITAUCARD S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 42.890

Apelação Cível nº 1005145-70.2024.8.26.0554

Comarca de Santo André / 2ª Vara Cível

Juiz(a): Eduardo Giorgetti Peres

Apelante(s): Mario Rodrigues de Souza

Apelado(a)(s): Banco Itaucard S.A. / Porto Seguro Companhia De Seguros Gerais S.A.

DIREITO CIVIL, PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. TRANSAÇÃO FRAUDULENTA NÃO RECONHECIDA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em exame. Cuida-se de recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexigibilidade de valores cumulada com indenização por danos materiais e morais proposta por autor em face de banco e seguradora. Sustenta o apelante, falha de segurança nas transações bancárias, responsabilidade da seguradora por atos de prepostos e aplicação das regras consumeristas com inversão do ônus probatório.

II. Questões em discussão: (i) saber se há responsabilidade da seguradora pelos fatos narrados na inicial; (ii) saber se se configura responsabilidade objetiva da instituição financeira por transação fraudulenta não reconhecida pelo consumidor; (iii) saber se há direito à restituição dos valores debitados indevidamente.

III. Razões de decidir. Rejeita-se a responsabilidade da seguradora ante a ausência de comprovação do nexo causal entre eventual conduta de preposto e os danos alegados, verificando-se inconsistências na narrativa apresentada e falta de elementos documentais robustos que demonstrem participação de funcionário nos fatos descritos. Reconhece-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira que permaneceu revel, aplicando-se a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, uma vez que a transação fraudulenta no valor de R\$ 2.600,00 destoava completamente do perfil bancário do consumidor idoso e aposentado, caracterizando falha na prestação de serviços por vulnerabilidade do sistema bancário que admitiu operação atípica sem acionamento adequado dos mecanismos de segurança. Determina-se a



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

restituição simples do valor debitado fraudulentamente com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde a data do débito indevido e juros moratórios conforme artigo 406, parágrafo 1º, do Código Civil, aplicando-se a Lei nº 14.905/2024 e interpretação do REsp nº 1.795.982.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 169/170, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexigibilidade de valores cumulada com indenização por danos materiais e morais, proposta por MARIO RODRIGUES DE SOUZA em face de BANCO ITAUCARD S.A. e PORTO SEGURO COMPANHIA DE SEGUROS GERAIS S.A.

Foram opostos embargos de declaração (fls. 173/174), os quais foram acolhidos para "retificar o relatório da sentença, fazendo constar que a Porto Seguro apresentou contestação (fls. 115/125) e o Banco Itaúcard S.A. permaneceu revel (fls. 152), mantendo-se inalterados os demais termos da decisão embargada" (fls. 181/182).

O apelante, às fls. 185/199, sustenta que: (a) a sentença deve ser reformada pois o Banco Itaucard foi revel, deixando de apresentar defesa; (b) houve inegável falha de segurança nas transações do Banco Itaucard; (c) o apelante possui seguros pagos mensalmente que garantem proteção às transações realizadas com seu cartão; (d) a movimentação realizada não era condizente com o perfil bancário do apelante; (e) não foi aplicado o Código de Defesa do Consumidor com a consequente inversão do ônus da prova; (f) a Porto Seguro é responsável pelos fatos e atos praticados por seus prepostos; (g) a Porto Seguro possui rastreadores em seus veículos e pode identificar o preposto que aplicou o golpe; (h) não houve colaboração da Porto Seguro para solucionar a situação; (i) pleiteou a reforma da sentença para julgar totalmente procedente a demanda.

A apelada PORTO SEGURO apresentou contrarrazões às fls. 203/214

Não houve oposição ao julgamento virtual.



É o relatório.

Decide-se.

É caso de se reformar parcialmente a sentença.

Da Responsabilidade Da Porto Seguro Companhia De Seguros Gerais

Com a devida vênia ao entendimento do apelante, não prospera a alegação de responsabilidade da apelada PORTO SEGURO pelos fatos narrados na inicial. O apelante não logrou demonstrar a existência de nexo causal entre a conduta de eventual preposto da seguradora e os danos alegados, vez que o substrato probatório constante dos autos não evidencia elementos documentais robustos que comprovem a participação de funcionário ou preposto da apelada nos fatos descritos.

Com efeito, constam dos autos alegações meramente assertivas do apelante sobre a presença de veículo identificado com a marca da seguradora no local dos fatos. Contudo, verifica-se sérias inconsistências na narrativa apresentada, uma vez que o apelante sequer indicou a placa do veículo que supostamente estava utilizando o nome da apelada, motivo pelo qual não há qualquer comprovação de que o suposto preposto da apelada tenha participado dos eventos narrados.

Ademais, o apelante não comprovou que a compra foi efetuada no horário em que supostamente realizou o pagamento para o alegado representante da Porto Seguro. A documentação acostada aos autos demonstra de forma inequívoca que não há elementos que corroborem a versão apresentada pelo apelante quanto ao envolvimento da seguradora nos fatos.

Não vingam a alegação de que a apelada possui rastreadores em seus veículos que permitiriam identificar o preposto responsável. Como bem esclarecido nas contrarrazões, "a Apelada não monitora os veículos das empresas terceirizadas e não tem como saber onde estão quando não estão em prestação de serviço" (fls. 208). A ausência de ordem de serviço específica para o local e horário alegados pelo apelante corrobora a tese de que não houve participação de preposto da seguradora nos eventos descritos.

Assim sendo, não se desincumbiu o apelante do ônus



probatório que lhe competia, nos termos do art. 373, I, do Código de Processo Civil, de demonstrar os fatos constitutivos de seu direito. O ofício jurisdicional foi cumprido e acabado quanto à apelada PORTO SEGURO, mantendo-se a improcedência dos pedidos em relação a ela.

Da Responsabilidade Objetiva Do Banco Itaucard S.A.

Diversa é a situação no que concerne ao apelado BANCO ITAUCARD, que permaneceu revel nos autos, conforme certificado às fls. 152.

Com efeito, constam dos autos elementos documentais que evidenciam a ocorrência de transação fraudulenta não reconhecida pelo consumidor no valor de R\$ 2.600,00 (dois mil e seiscentos reais) "em nome de Pag*wesleyrodrigues" (fls. 188). A movimentação realizada destoa completamente do perfil bancário do apelante, conforme demonstram os extratos bancários juntados aos autos, que evidenciam que seus gastos não eram elevados e que, sendo "pessoa idosa, aposentado, vive sempre nos limites de seus ganhos, e por este motivo há muitos anos somente faz compras de forma parcelada e nunca a vista" (fls. 192).

A documentação acostada aos autos demonstra de forma inequívoca que a compra no valor de R\$ 2.600,00 realizada à vista poderia e deveria ter acionado o sistema de segurança do apelado, que se mostrou falho ao permitir movimentação incompatível com o perfil do consumidor.

Aplica-se ao caso a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviços.

O apelado não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, ante a revelia, de demonstrar que o defeito inexistia ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Com a devida vênia, a instituição financeira deve zelar pela segurança das transações e alertar os consumidores de forma eficaz sobre movimentações estranhas ao seu perfil, podendo até mesmo, por precaução, levar ao bloqueio do cartão até que se confirme a autenticidade da operação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Os elementos dos autos demonstram que o apelante agiu com a diligência necessária, pois "passou a errar propositalmente sua senha até que o cartão bloqueou devido as tentativas" (fls. 187), evidenciando cautela para evitar transações fraudulentas. Ademais, o apelante "imediatamente entrou em contato com o Apelado Banco Itaú, através do SAC (0800 724 4845) com números de protocolo 20240078293800000 e 971502358," (fls. 188), comunicando prontamente as irregularidades.

Da Restituição dos Valores

Quanto à restituição dos valores debitados fraudulentamente, é medida que se impõe em relação ao BANCO ITAUCARD. A restituição deve ocorrer de forma simples, no valor de R\$ 2.600,00 (dois mil e seiscentos reais), uma vez que não restou demonstrada má-fé por parte do apelante.

Dos Consectários Legais

Quanto à correção monetária, deve incidir desde a data do efetivo prejuízo, nos termos da Súmula nº 43 do Superior Tribunal de Justiça: "Incidirá correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo".

A correção monetária será feita com base na Tabela Prática do Tribunal de Justiça, por se tratar de mera recomposição do valor da moeda, observando-se que a Tabela Prática do Tribunal já incorpora as novas regras de correção monetária estabelecidas pela legislação vigente.

Os juros moratórios serão calculados consoante interpretação do REsp. nº 1.795.982, rel. Min. Raul Araújo, combinado com o disposto no art. 406, § 1º do Código Civil (Lei 14.905/2024), contados da citação válida, por se tratar de relação contratual.

3. Em face do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso do apelante para condenar o apelado BANCO ITAUCARD ao ressarcimento do valor de R\$ 2.600,00 (dois mil e seiscentos reais), com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça a partir da data do débito indevido e juros de mora a partir da citação, consoante interpretação do REsp. nº 1.795.982, rel. Min. Raul Araújo, combinado com o disposto no art. 406, § 1º do Código Civil (Lei 14.905/2024). Condena-se o apelante ao pagamento de honorários advocatícios aos patronos da apelada PORTO



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

SEGURO no valor de R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais), ressalvada a gratuidade da justiça, nos termos do artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil. Condena-se o apelado BANCO ITAUCARD ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios do patrono do apelante no valor de R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais), nos termos do artigo 85, §2º e §8º, do Código de Processo Civil.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.