



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001296028

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005147-21.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados ESPAÇO BÁSICO COMÉRCIO DE ROUPAS LTDA e YOUSSEF MOHAMAD ABBAS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1005147-21.2025.8.26.0161

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelados: Espaço Básico Comércio de Roupas Ltda e Youssef Mohamad Abbas

Comarca: Diadema

Voto nº 6787

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. SAQUES COM CARTÃO E SENHA. AUSÊNCIA DE FALHA DO BANCO NESSE PONTO. DÉBITO ATÍPICO NÃO RECONHECIDO. OMISSÃO NA PREVENÇÃO DA FRAUDE. DANO MORAL INEXISTENTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME:

Apelação contra sentença que reconheceu a inexigibilidade de transações bancárias realizadas após golpe da troca de cartão, determinou restituição integral e fixou danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) verificar a responsabilidade do banco pelos saques e pelo débito fraudulento; (ii) definir a existência de dano moral indenizável. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (i) Aplica-se o

CDC, pois a pessoa jurídica atua como destinatária final do serviço bancário. (ii) No que concerne aos saques, não há falha do banco, pois executados com cartão e senha, sem qualquer atipicidade detectável. (iii) Quanto ao débito de R\$ 6.800,00, há falha, porque a instituição ignorou o alerta de não reconhecimento enviado pela consumidora. (iv) Inexiste dano moral, pois não demonstrada lesão à honra objetiva da pessoa jurídica nem a direito da personalidade do coautor.

IV. DISPOSITIVO: Recurso parcialmente provido.

Vistos,

Trata-se de apelação manejada por ITAÚ UNIBANCO S.A. contra a r. sentença proferida às fls. 485/487, cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “*julgo PROCEDENTE o pedido para declarar a inexigibilidade do empréstimo demais transações eletrônicas indicadas a fls. 2, em 04/05/2025, no valor de R\$9.800,00, determinando a restituição integral dos valores descontados em razão delas, e condeno o réu a pagar à parte autora o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), atualizados desde a publicação da sentença pela tabela do Tribunal de Justiça, com a incidência de juros de mora na forma do art. 406, CC, contados da citação, no prazo de quinze dias contados do trânsito em julgado, pena de multa nos termos do art. 523, §1º, CPC, e execução forçada a requerimento do credor. Decaindo a autora de parte mínima do pedido, e vinculada à parte do dano moral, arcará o réu com o pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação.*”

Em suas razões recursais, o réu suscita, preliminarmente, nulidade da r.

sentença, por vício de fundamentação. No mérito, requer a reforma integral da r. sentença, para serem julgados improcedentes os pedidos iniciais, pois entende não ter havido qualquer falha na prestação dos seus serviços. Afirma que as transações bancárias impugnadas foram realizadas por intermédio de cartão com chip e senha pessoal (fls. 496/510).

Recurso tempestivo e adequadamente preparado (fls. 526).

Regularmente intimada, a autora ofereceu contrarrazões (fls. 516/525).

É o relato do essencial.

Deixa-se de analisar a preliminar de nulidade da r. sentença por suposta deficiência de fundamentação, pois, ainda que acolhida, o artigo 1.013, §3º, IV, do CPC autoriza o julgamento imediato do mérito da parte acoimada, o que será feito.

O recurso comporta parcial provimento.

De acordo com o relato contido na inicial, o coautor YOUSSEF, em 04/05/2022, dirigiu-se a um caixa eletrônico situado no interior de supermercado, utilizando-se de cartão bancário de titularidade da coautora ESPAÇO BÁSICO, de que sua filha é sócia, para efetuar, a pedido desta, saque de R\$ 2.000,00.

Durante a operação, entretanto, um desconhecido, valendo-se de artil e dissimulação ao pedir informações, realizou sorrateiramente a troca do cartão bancário por outro, sem que o usuário percebesse de imediato. Posteriormente, constatou-se a prática do conhecido “golpe da troca de cartão”, ocasião em que foram identificadas transações fraudulentas realizadas pelos estelionatários, consistentes em: dois saques, nos valores de R\$ 2.000,00 e R\$ 1.000,00, além de uma operação de débito no montante de R\$ 6.800,00.

A narrativa é verossímil, coerente e encontra respaldo em boletim de ocorrência lavrado imediatamente após os fatos (fls. 29/30), o que reforça a boa-fé dos autores e a plausibilidade do ocorrido.

Resta saber se a instituição financeira possui responsabilidade em relação aos prejuízos suportados.

Não há qualquer dúvida quanto à incidência do Código de Defesa do Consumidor ao caso, ainda que figure pessoa jurídica no polo ativo. Isso porque o conceito de consumidor presente no artigo 2º do CDC é teleológico, alcançando a pessoa jurídica sempre que utiliza o serviço como destinatária final.

No caso, o serviço bancário vinculado ao cartão, de cujo uso derivam as transações impugnadas, insere-se na esfera da mera gestão financeira e patrimonial, atividade que não integra processo produtivo empresarial. A utilização, nesses termos, revela a retirada do serviço do mercado, dando-se, por conseguinte, fim à sua cadeia de consumo. Daí que a pessoa jurídica figura como destinatária fática e econômica do serviço bancário.

E ainda que se admitisse tratar-se de insumo intermediário, incidiria a teoria finalista mitigada, amplamente acolhida pelo C. STJ, pois a relação bancária revela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acentuada vulnerabilidade técnica, informacional e estrutural da pessoa jurídica diante da instituição financeira, que detém absoluto domínio dos sistemas de segurança.

Dito isso, passa-se à análise jurídica das transações impugnadas.

No que concerne aos saques, verifica-se que eles ocorreram imediatamente após o saque legítimo realizado pelo coautor YOUSSEF (fls. 109). Como é consabido, essa operação bancária somente pode ser efetuada mediante a utilização do cartão com chip e consequente digitação da senha pessoal e intransferível, elementos que, por sua própria natureza, devem permanecer sob guarda exclusiva do titular.

Ainda que o cartão tenha sido subtraído no contexto do golpe noticiado, sua posse isolada não permitiria a realização de saques, o que evidencia que a senha, ainda que inadvertidamente, chegou ao campo de conhecimento do estelionatário.

Diante desse cenário, inexistia qualquer obrigação da instituição financeira de intervir, sobretudo porque o saque subsequente ocorreu no mesmo dia, com valor idêntico a saque regularmente efetuado, ausente, assim, qualquer atipicidade capaz de gerar suspeita ou acionar mecanismos de contenção. Depois, o saque é operação automática, sem possibilidade de retorno do numerário físico. Assim, não se verifica falha na prestação do serviço, uma vez demonstrada a inexistência de defeito, conforme artigo 14, §3º, I, do CDC. Quer dizer, não há causalidade entre a atuação da instituição financeira e o prejuízo decorrente dos saques realizados.

No que concerne à transação efetuada por meio de débito no valor de R\$ 6.800,00, a análise deve ser diversa.

Cuida-se de operação que efetivamente apresentava contornos de atipicidade (fls. 109), tanto que a própria instituição financeira encaminhou mensagem ao aparelho celular da autora para confirmar se reconhecia a movimentação (fls. 26/27), oferecendo-lhe as opções gratuitas “SIM” (dígito 9) e “NÃO” (dígito 0); tal circunstância não foi objeto de impugnação específica, tornando-se incontroversa. A autora, ao digitar “0”, manifestou expressamente o não reconhecimento da transação, comunicação que foi regularmente enviada ao banco. Não obstante, a operação não foi cancelada.

Nessas condições, embora a instituição financeira tenha inicialmente identificado a anomalia e acionado o consumidor, cumprindo parcialmente o protocolo de segurança, deixou de adotar a providência essencial: impedir o processamento da transação negada. Assim, sua atuação revelou-se incompleta e ineficaz, esvaziando o próprio mecanismo que deveria proteger o consumidor, afastando-se, por conseguinte, do dever geral de segurança previsto no art. 4º do CDC.

Em razão dessa omissão procedimental nesse ponto, fica configurada falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do CDC, pois a instituição, mesmo conhecendo o risco e o não reconhecimento pelo consumidor, permitiu a concretização da operação fraudulenta.

Assim, a r. sentença deve ser mantida no que diz respeito à devolução do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor de R\$ 6.800,00.

Por fim, não há dano moral.

O desfalque patrimonial decorrente do golpe teve como sujeito passivo pessoa jurídica, a qual, conforme o artigo 52 do CC e a Súmula nº 227 do C. STJ, somente pode sofrer dano moral em hipóteses específicas, desde que demonstrada ofensa à sua honra objetiva, vale dizer, ao seu bom nome, credibilidade ou reputação no mercado.

No entanto, não se verifica, na espécie, qualquer elemento que evidencie abalo à imagem institucional da autora, tampouco prejuízo ao seu conceito perante clientes, fornecedores ou parceiros comerciais; o ocorrido restringiu-se ao âmbito patrimonial, já resolvido pela restituição material.

Além disso, o coautor YOUSSEF igualmente não sofreu qualquer lesão a direito da personalidade; o golpe foi perpetrado por terceiros, sem que houvesse qualquer repercussão concreta em seu patrimônio ou em sua esfera extrapatrimonial. Aliás, a sua própria participação processual mostra-se questionável, uma vez que não há demonstração de prejuízo direto ou imediato decorrente dos fatos.

O caso é, portanto, de reforma parcial da r. sentença.

Diante do resultado do recurso, deve ser reconhecida a sucumbência recíproca, nos termos do artigo 86 do CPC, tendo em vista que cada parte decaiu de um pedido. Assim, as verbas de sucumbência devem ser readequadas. As partes ficam condenadas, cada qual pela metade, ao pagamento de custas e despesas processuais. A respeito dos honorários advocatícios, o réu fica condenado ao pagamento de 15% sobre o valor da condenação, e os autores, ao pagamento de 20% sobre o valor do proveito econômico revertido pelo réu com o presente recurso, tudo na forma do artigo 85, §2º, do CPC.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no 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, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Do exposto, **VOTO** por **DAR PARCIAL PROVIMENTO.**

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

RELATORA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO