



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000314186

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005330-69.2025.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada REGINA MAFALDA PONTIERI.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº.: 1005330-69.2025.8.26.0006

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelada: Regina Mafalda Pontieri

Ação: Procedimento Comum - Bancários

Origem: São Paulo – 2ª Vara Cível (Foro Regional VI – Penha de França)

Juiz (a) de 1ª instância: Sinval Ribeiro de Souza

Voto nº 6636

DIREITO DO CONSUMIDOR – DIREITO BANCÁRIO APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS FRAUDE BANCÁRIA – TROCA DE CARTÃO – TRANSAÇÕES INCOMPATÍVEIS COM PERFIL DO CORRENTISTA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DESPROVIMENTO

I – CASO EM EXAME: Apelação interposta por Itaú Unibanco S/A contra sentença de parcial procedência que o condenou ao ressarcimento de R\$ 8.988,00 à correntista que, durante a madrugada do dia 28/02/2024, após realizar compra em estabelecimento comercial, teve seu cartão bancário trocado por terceiro, com subsequente realização de compras e transferências não autorizadas. O banco sustenta a regularidade das transações em razão do uso de cartão com chip e senha, ausência de falha na prestação do serviço e inexistência de nexo causal.

II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Discute-se a responsabilidade civil da instituição financeira por fraude decorrente de troca de cartão físico e realização de transações de alto valor flagrantemente incompatíveis com o perfil financeiro da correntista, sem acionamento do sistema antifraude.

III – RAZÕES DE DECIDIR: A relação jurídica é regida pelo CDC (Súmula 297/STJ), com responsabilidade objetiva da instituição financeira

por fortuito interno (Súmula 479/STJ). O banco não comprovou a inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I, CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, CDC). As transações impugnadas eram manifestamente incompatíveis com o perfil financeiro da autora, evidenciando falha do sistema antifraude, que deveria ter detectado e bloqueado as operações. O uso de cartão com chip e senha não elide a responsabilidade da instituição, dada a notória ocorrência de fraudes nessa modalidade. O precedente do STJ (REsp 1.058.221/PR) e a jurisprudência do TJSP corroboram a obrigação de ressarcimento.

IV – DISPOSITIVO E TESE: Recurso de apelação desprovido, com majoração dos honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC. Tese: A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados por fraude de troca de cartão físico, quando as transações impugnadas são manifestamente incompatíveis com o perfil do correntista e o sistema antifraude não detectou nem bloqueou as operações, configurando fortuito interno e falha na prestação do serviço.

Legislação relevante: Arts. 4º, I; 6º, VIII; 14, § 3º, I e II, do CDC (Lei nº 8.078/1990); arts. 85, § 11, 1.010, § 3º, e 1.013, caput, do CPC; Súmulas 297 e 479 do STJ; REsp 1.058.221/PR (STJ, 3ª Turma).

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 548/549, declarada às fls. 562/563, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada pelo apelado **Regina Mafalda Pontieri** em face do apelante **Itaú Unibanco S/A**, para *“condenar o réu a ressarcir ao autor R\$ 8988,00, corrigidos monetariamente pelo índice oficial IPCA e acrescidos de juros moratórios com fulcro na taxa Selic desde a data do*

saque. (evento).” (fls. 549)

O réu busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) a compra e transferências realizadas são regulares, pois realizadas por meio de cartão com chip e senha; b) é dever do correntista guardar seu cartão e senha em local seguro; c) ausente nexo causal entre os danos alegados pela autora e os serviços prestados; d) a autora não sofreu danos materiais ou morais; e) não é o caso de restituição de valores (fls. 567/582).

Tempestiva e preparada (fls. 583/584), vieram aos autos contrarrazões (fls. 588/591).

É a síntese do necessário.

De início, diante da tempestividade e preparo recursal, de rigor o conhecimento do recurso interposto pelo réu, na forma do art. 1.010, § 3º, CPC.

Ausentes teses preliminares no recurso de apelação ou contrarrazões, passe-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013, “caput”, CPC.

Anota-se, desde já, ao caso são aplicáveis as disposições estampadas no Código de Defesa do Consumidor, sendo de rigor a análise da controvérsia e interpretação das cláusulas contratuais de forma favorável a parte hipossuficiente, qual seja a autora/consumidora, garantindo-se o estabelecimento do equilíbrio contratual em respeito a sua vulnerabilidade material

(art. 4º, I, CDC), e, hipossuficiência processual (art. 6º, VIII, CDC). Ademais, este é entendimento firmado pelo C. STJ “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*” (Súmula 297).

No caso, trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais pela qual a autora alega ter sofrido fraude bancária, em razão de compra e transferência bancária não autorizadas por meio de débito em sua conta bancária mantida junto ao réu.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo a quo julgou parcialmente procedente a ação, sobrevivendo recurso pela parte ré.

Pois bem.

Segundo consta da peça inicial, após realizar compra em comércio durante a madrugada do dia 28/02/2024, a autora teve seu cartão bancário trocado, sofrendo, em minutos seguintes, desfalque financeiro em sua conta bancária, no valor de R\$ 8.988,00 (oito mil, novecentos e oitenta e oito reais) por compra em cartão de débito e transferência bancária não autorizadas (fls. 44).

Apesar de a autora ter impugnado as transações realizadas com seu cartão bancário, pelo réu houve negativa de ressarcimento, sob a alegação de regularidade das compras ante o uso de cartão pessoal com senha.

Primeiramente, cabe observar que em

casos de furto ou troca de cartão, não há como responsabilizar o banco réu por atos criminosos, praticados fora das dependências da agência, porquanto o evento foge ao controle de segurança da instituição bancária.

Entretanto, a dinâmica extraída dos autos indica que, no caso em questão, o fato se insere dentro da atividade financeira exercida pelo banco, que deve zelar por garantir segurança a seus correntistas, porquanto os valores das transações realizadas com o cartão, no ato do delito, fogem totalmente ao perfil da cliente.

Diante da plausibilidade das alegações da autora e das regras consumeristas que regem a presente relação jurídica entre as partes, o réu possui o ônus de demonstrar que foi o autor, ou terceiro com o seu consentimento, quem realizou a compra, ou seja, de provar a regularidade da transação impugnada, do que não se desincumbiu.

Assim, deveria o réu demonstrar a regularidade das transações, o que não ocorreu no presente caso, concluindo-se pela falha na prestação do serviço bancário, consistente na falta de segurança do seu sistema, permitindo a ocorrência de compras e transferências de alto valor por meio do cartão da autora.

Com efeito, todo o contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude do banco tivesse funcionado a contento a fim de detectar a fraude bancária sofrida pelo autor, visto que apesar de dotado de chip e senha pessoal, são corriqueiras as ocorrências de fraude de cartão de crédito, o que

não garante a infalibilidade do sistema de segurança.

Fato é que o recorrente não provou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC).

Depois de examinar reiterados casos de fato do serviço associados a fraudes bancárias (clonagem de cartão, desvio de talonário de cheque, violação do sistema de segurança etc.), o Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as instituições financeiras, independentemente da atuação de terceiros, são responsáveis pelos danos suportados por correntistas, pois que decorrem de eventos previsíveis e, portanto, inseridos no risco de sua atividade.

A tese está consagrada na súmula 479: *“As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos - , porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”.*

Não olvidando do dever de cuidado que cabe ao titular do cartão, indisputável que às instituições financeiras cumpre adotar medidas de segurança visando evitar a prática de golpes, em especial quando os gastos efetuados flagrantemente discrepam do perfil do correntista, o que se denota através do exame dos extratos de conta correntes juntados às fls. 31 e ss..

Ademais, a autora demonstrou que na referida data houve outras operações de elevado valor em sua conta poupança, não havendo qualquer bloqueio pela casa bancária. Sobre tais operações já houve decisão transitada em julgado em favor da autora (fls. 48/51 e 53/65).

Nesse sentido, em precedente do C. Superior Tribunal de Justiça:

"Civil e Consumidor.

*Responsabilidade Civil. Cartão De Crédito. Extravio. 1. A melhor exegese dos arts. 14 e 18 do CDC indica que todos aqueles que participam da introdução do produto ou serviço no mercado devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício, isto é, imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação. 2. No sistema do CDC, fica a critério do consumidor a escolha dos fornecedores solidários que irão integrar o polo passivo da ação. Poderá exercitar sua pretensão contra todos ou apenas contra alguns desses fornecedores, conforme sua comodidade e/ou conveniência. 3. São nulas as cláusulas contratuais que impõem exclusivamente ao consumidor a responsabilidade por compras realizadas com cartão de crédito furtado ou roubado, até o momento da comunicação do furto à administradora. Precedentes. 4. **Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes***

e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 5. Recurso especial provido." (REsp 1058221/PR, 3ª Turma, Rel. a Min. NANCY ANDRIGHI, DJe de 4/10/2011).

Oportuna a transcrição dos seguintes arestos deste E. TJSP:

“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Cartão de Crédito. Clonagem. LEGITIMIDADE PASSIVA. Correqueira Mastercard. Preliminar rejeitada. Empresa titular da bandeira de cartão de crédito integra a cadeia de fornecedores do serviço. Responsabilidade solidária com os bancos e administradoras de cartão. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. Compras não reconhecidas pela autora. Inexigibilidade reconhecida. Ausência de comprovação de que as operações tenham sido efetuadas pela consumidora. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Aplicação dos artigos 6º, inciso VIII, e 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva do banco por

fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do C. STJ. Instituição financeira que, ademais, responde pelos gastos manifestamente incompatíveis com o perfil dos usuários dos serviços. Sentença mantida. Sentença mantida. RECURSOS DOS RÉUS NÃO PROVIDOS” (Relator(a): Fernando Sastre Redondo; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 07/12/2016; Data de registro: 09/12/2016)

*“Fraude em sistema de cartão de crédito. Má prestação de serviços. Compras indevidas. Culpa da instituição financeira que permitiu acesso de fraudadores em seu sistema de cartões. Inexigibilidade mantida. **Possibilidade de fraude mesmo com cartões com chips. Caberia a recorrente comprovar através de auditoria do cartão e das chaves de acesso que não existiu invasão ou clonagem. Aplicação do código de defesa do consumidor.** Compra indevida e cobrança indevida e que gera dano moral. Necessidade de intervenção judicial para declarar o débito inexigível e que não constitui mero aborrecimento. A situação não foi apenas de dissabor, mas sim de angústia, engodo, fatos que afetaram a moral do recorrido. Dano moral configurado. Valor da indenização fixado com prudência, moderação e proporcionalidade às circunstâncias do caso concreto. Sentença mantida pelos próprios fundamentos. Recurso*

improvido.” (TJSP, Recurso Inominado Cível nº 1000621-28.2023.8.26.0663, 2ª Turma do Tribunal de Justiça de São Paulo, Rel. Acauã Muller Ferreira Tirapani, J.28/09/2023)

Como se vê, salta aos olhos a falha de segurança da instituição com relação à falta de identificação de transações fraudulentas e incompatíveis com o perfil financeiro do cliente. Se *“houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela apelada, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que utilizado o dispositivo, e antes de concretizadas as operações”* (TJSP - Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2023; Data de Registro: 25/04/2023).

Assim, diante da irregularidade das compras impugnadas pela autora, de rigor a responsabilização do banco réu, devendo este proceder à indenização do valor debitado da conta da autora, nos termos do que fixado na r. sentença.

Destarte, tem-se que a r. sentença não comporta reforma, devendo ser mantida por seus próprios



fundamentos.

Vencido o réu neste grau recursal, majoram-se os honorários advocatícios para 20% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do réu.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator