



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000094487

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005543-13.2024.8.26.0038, da Comarca de Araras, em que é apelante AGNALDO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1005543-13.2024.8.26.0038

Apelante: Agnaldo da Silva
Apelado: Itaú Unibanco S/A
Comarca: Araras
Voto nº 9077

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSAÇÃO BANCÁRIA NÃO RECONHECIDA. SAQUE EFETUADO DA CONTA CORRENTE DO AUTOR. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Irresignação do autor. Transação bancária realizada mediante uso de senha pessoal e intransferível. Cartão que estava em posse de terceiro (esposa do autor). Autor que não se desincumbiu do ônus de comprovar os fatos constitutivos do direito alegado, nos termos do art. 373, I, do CPC. Inexistência de prova de falha na segurança interna da ré. Ausência veracidade e verossimilhança na assertiva do autor. Impossibilidade de se inverter o ônus da prova. Inteligência do artigo 6º, inciso VIII, do CDC. Precedentes. r. sentença mantida pelos seus próprios e jurídicos fundamentos (artigo 252 do RITJSP). RECURSO IMPROVIDO.

Trata-se de recurso de Apelação em face da r. sentença de fls. 215/220, que julgou improcedentes os pedidos do autor, ora apelante, nos autos da ação indenizatória interposta.

Sucumbente, foi condenada a parte autora a arcar com o pagamento das custas e das despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da ação, observada a gratuidade de justiça outorgada.

Irresignado, recorreu o autor (fls. 223/232), alegando em síntese que: (i) “requereu acesso às imagens internas de segurança para elucidar o ocorrido. O pedido, todavia, foi negado pelo Apelado, que se recusou a fornecer prova essencial para a identificação do autor do suposto saque”; (ii) “, o Apelante registrou boletim de ocorrência junto à Polícia Civil, relatando os fatos e informando que seu cartão permanecia em sua residência, inclusive esclarecendo que sua esposa, Célia, em momento algum realizou qualquer saque, embora tenha estado com o cartão físico em determinado instante, fato que não a vincula à transação contestada”; (iii) “o banco, na condição de fornecedor de serviços,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

responde objetivamente pelos danos decorrentes de falhas no sistema de segurança, nos termos do art. 14 do CDC”; (iv) “não se trata de golpe externo, como nos casos de 'cartão trocado' em via pública, mas de operação fraudulenta realizada dentro das dependências do banco, sob sua vigilância e sistema de monitoramento. Portanto, não há como afastar a natureza de fortuito interno, o que impõe a responsabilização objetiva do Apelado”; (v) “nunca perdeu seu cartão, nunca emprestou a terceiros e sempre preservou sua senha de forma sigilosa”; (vi) “o suposto saque foi realizado SEM o cartão magnético, senha e biometria, vez que o cartão ainda permanece em poder do Apelante e poderá ser apresentado em juízo caso necessário” e (vii) “ainda que houvesse dúvida quanto à posse do cartão, a negativa do banco em fornecer as imagens internas configura falha autônoma na prestação de serviços”.

Requer, outrossim, o conhecimento e provimento do presente recurso, reformando-se a sentença recorrida, para julgar procedente a ação, condenando o apelado ao ressarcimento dos R\$ 1.000,00 indevidamente subtraídos da conta do autor, acrescidos de correção monetária desde o evento danoso e juros moratórios a partir da citação.

Recurso tempestivo e regularmente processado.

Contrarrazões às fls. 236/245.

Há oposição ao julgamento virtual (fl. 249).

É o relatório.

Alega o autor em sua peça vestibular que fora efetuado saque no valor de R\$ 1.000,00 em sua conta corrente, junto à instituição financeira ré, sem a sua autorização ou, ainda, sem a utilização de seu cartão e senha.

A r. sentença atacada deve ser mantida *in totum*, não havendo que se falar em sua reforma, obedecendo aos ditames do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, *in verbis*: **“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento.”**

Mister, pois, a reprodução de excerto do r. *decisum*:

“O feito encontra-se em ordem, com a presença dos pressupostos processuais e das condições da ação, inexistindo qualquer preliminar ou nulidade a ser abordada, uma vez que as questões suscitadas em contestação foram devidamente analisadas e afastadas pela decisão saneadora de fls. 194/197. Superado esse introito, anoto que a presente demanda versa sobre a responsabilidade civil de instituição financeira por transação não reconhecida pelo correntista, especificamente um saque em caixa eletrônico. Pois bem. A relação jurídica estabelecida entre as partes é, inequivocamente, de natureza consumerista, subsumindo-se às normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento pacificado pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. Nesse diapasão, a responsabilidade civil das instituições financeiras por danos causados aos seus clientes é objetiva, ou seja, independe da demonstração de culpa, fundamentando-se na teoria do risco do empreendimento, nos termos do artigo 14 do referido diploma legal. A atividade bancária, por sua própria natureza, envolve riscos inerentes à sua operação, cabendo ao fornecedor garantir a segurança dos serviços que disponibiliza no mercado de consumo. A falha nessa segurança, que permite a ocorrência de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, caracteriza o chamado fortuito interno, evento que não elide a responsabilidade do fornecedor, por estar diretamente ligado aos riscos de sua atividade empresarial. Tal entendimento, consolidado na Súmula 479 do STJ, estabelece que 'as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados

por terceiros no âmbito de operações bancárias'. No caso em tela, a controvérsia reside em definir se o saque de R\$ 1.000,00 da conta do autor configurou uma falha na segurança do serviço prestado pelo banco réu ou se decorreu de culpa exclusiva do consumidor. Embora tenha sido deferida a inversão do ônus da prova, tal inversão não é absoluta e não isenta o consumidor de apresentar um lastro probatório mínimo dos fatos constitutivos de seu direito, conforme preceitua o artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. A inversão opera para facilitar a defesa do consumidor, mas não para lhe conferir uma vantagem processual irrestrita. O autor alega que a operação foi fraudulenta e realizada sem a posse de seu cartão ou conhecimento de sua senha. O banco, por sua vez, defende a legitimidade da transação, argumentando ter sido validada mediante o uso do cartão com chip e a senha pessoal do correntista. análise criteriosa dos autos revela que a pretensão autoral não merece acolhida. O extrato de transações detalhadas (Relatório GS04) juntado pelo requerido demonstra que a operação contestada, ocorrida em 20/06/2023 às 19:06:11, foi um 'SAQUE COM CARTAO MAGNETICO EM CONTA', realizado no terminal de autoatendimento (caixa eletrônico) de código 401, com a devida autenticação. O mesmo relatório indica que, momentos antes, houve a 'IDENTIFICACAO/VALIDACAO DE CLIENTE' com 'SENHA CORRETA'. ais registros sistêmicos, dotados de presunção de veracidade, constituem forte indício de que a transação seguiu os protocolos de segurança exigidos, ou seja, a utilização do cartão físico dotado de tecnologia de chip e a digitação da senha pessoal e secreta do titular da conta. A tecnologia "chip e senha" é, atualmente, o padrão de segurança mais robusto para

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

transações presenciais, sendo amplamente reconhecido que a clonagem de um cartão com chip é uma tarefa de altíssima complexidade e custo, praticamente inviável para a criminalidade comum. Desse modo, a efetivação de uma operação por este meio gera uma forte presunção de que foi realizada pelo próprio titular do cartão ou por terceiro a quem este, de forma voluntária ou por negligência, franqueou o acesso ao cartão e à sua senha. O autor, em seu depoimento pessoal, foi categórico ao negar ter efetuado o saque ou compartilhado seu cartão e senha. Contudo, sua versão é fragilizada por uma inconsistência crucial. No Boletim de Ocorrência lavrado em 21/06/2023, o próprio autor informou à autoridade policial que 'SEU CARTÃO DO BANCO ESTEVE EM PODER DE SUA ESPOSA (CELIA) ENTRETANTO CÉLIA NEGA TER EFETUADO A OPERAÇÃO'. Esta declaração, prestada no calor dos acontecimentos, contradiz a alegação posterior de que sempre manteve a posse exclusiva e ininterrupta do cartão. Tal fato, devidamente explorado pela defesa do banco, lança dúvidas sobre o zelo do autor na guarda de seu meio de pagamento, abrindo a possibilidade de que um terceiro próximo, com acesso ao cartão, tenha realizado a operação. A guarda do cartão e o sigilo da senha são deveres do correntista, previstos em contrato. Ao admitir que o cartão esteve em posse de terceiro, ainda que de sua esposa, o autor assume o risco inerente a essa conduta. A responsabilidade pela manutenção do segredo da senha é personalíssima. Portanto, diante do conjunto probatório, o banco requerido logrou êxito em demonstrar a existência de fato impeditivo do direito do autor, qual seja, a regularidade da transação à luz dos mecanismos de segurança disponíveis, e a forte evidência de culpa exclusiva do consumidor, que não adotou as



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

cautelas necessárias na guarda de seu cartão e senha. (...) Dessa forma, não há que se falar em dever de indenizar, seja por danos materiais, seja por danos morais, impondo-se a total improcedência dos pedidos. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na petição inicial, e, por conseguinte, resolvo o mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil”.

Mas não é só. A simples alegação da parte autora de que fora vítima de golpe, desacompanhada de provas nesse sentido, não se nos afigura suficiente para decretar a procedência da ação. Muito pelo contrário, a própria parte alega no Boletim de Ocorrência que deixou seu cartão sob a guarda de sua esposa “Célia”, senão, vejamos: “(...) a vítima informa que seu cartão do banco esteve em poder de sua esposa Célia, entretanto Célia nega ter efetuado a operação e que esteve em posse do cartão o tempo todo.”

Não havendo comprovação dos fatos constitutivos do direito da autora, inexorável a improcedência da ação, valendo fazer menção ao artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil:

“Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I- ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito”

Sobre o tema:

*“APELAÇÃO – AÇÃO
DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA -
TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO
RECONHECIDAS APÓS O FURTO DO
CARTÃO BANCÁRIO - SENTENÇA DE
IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE*

*CIVIL – Transações bancárias realizadas após o furto do cartão bancário do autor – Aplicabilidade do CDC ao caso concreto – Operações bancárias realizadas mediante uso de senha pessoal e intransferível – Ausência de nexo causal entre a esfera de atuação do banco e os prejuízos suportados pelo correntista – Inexistência de prova de falha na segurança interna do banco – **Correntista não se desincumbiu do ônus de comprovar os fatos constitutivos do direito alegado, nos termos do art. 373, I, do CPC** – Excludente de responsabilidade da ré – Fortuito externo – Precedentes deste TJSP. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1003494-51.2024.8.26.0344; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2025; Data de Registro: 23/04/2025 - grifado)*

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. I. CASO EM EXAME. 1. Autor alega ter sido vítima de fraude bancária, resultando em uma única transferência indevida mediante PIX no valor de R\$ 4.980,00. 2. Sentença de improcedência. 3. Recurso do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 4. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade da instituição financeira pelos danos alegados. III. RAZÕES DE DECIDIR. 5. Suposta fraude bancária, que culminou na realização de uma única transferência via PIX. Caso em que não é possível observar padrão de fraude, ou falha na prestação de serviços. Ademais, ausência de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*prova do alegado perfil de consumo do autor, bem como da dinâmica do suposto golpe. **Parte autora que não se desincumbiu de seu ônus probatório (art. 373, I, do C.P.C.). IV. DISPOSITIVO. 6. Sentença mantida. Recurso desprovido.**” (TJSP; Apelação Cível 1012519-81.2023.8.26.0196; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Franca - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2025; Data de Registro: 14/03/2025 - grifado)*

Acresça-se ao ocorrido que não há qualquer indício de que o fato tenha sido comunicado ao banco, não restando também comprovada a negativa de fornecimento de imagens do saque, circunstância que poderia ter sido sanada através de ação apropriada para a produção antecipada de provas.

Desta maneira, não havendo veracidade e/ou verossimilhança na assertiva do autor, incabível eventual inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, da Lei de nº 8078/90, senão, vejamos:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

Precedentes:

“FRAUDE BANCÁRIA. Relação

de consumo. Aplicação do CDC. Impossibilidade de inversão do ônus da prova. Ausência de verossimilhança das alegações da apelante frente aos fatos comprovados nos autos. Expresso desinteresse da recorrente na dilação probatória mediante o requerimento de julgamento antecipado da lide. Regularidade das transações e operações bancárias impugnadas. Ausência de falha na prestação dos serviços do apelado. Responsabilidade civil da instituição bancária não caracterizada. Art. 252, do RITJSP. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1001796-87.2023.8.26.0362; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2023; Data de Registro: 17/11/2023 - grifado)

*“Apelação- Bancária- ALEGAÇÃO DE FRAUDE BANCÁRIA COM CARTÃO DE CRÉDITO- Consumidor entrega 08(oito) cartões de crédito a possíveis estelionatários- Informação prestada no Boletim de Ocorrência, mostra-se discrepante com os fatos narrados na inicial- Ausência de demonstração de efetivo prejuízo- Valores cobrados no boleto bancário, dentro do perfil do consumidor- **Falha na Prestação dos Serviços- Afastada- Impossibilidade de inversão do ônus da prova, ante a ausência de verossimilhança dos fatos narrados nos autos- Sentença de Improcedência mantida- RECURSO DESPROVIDO”.** (TJSP; Apelação Cível 1007857-39.2022.8.26.0704; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 1ª Vara Cível; Data do*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*Julgamento: 11/10/2023; Data de Registro:
11/10/2023 - grifado)*

De mais a mais, não nos parece absurda a hipótese de que terceiro, munido do cartão do autor, pudesse ter efetuado o saque por ele impugnado, não podendo este asseverar cabalmente que a operação não fora de fato realizada.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO ao presente RECURSO DE APELAÇÃO.**

Majoro desde logo os honorários advocatícios fixados em primeiro grau para 11% sobre o valor da causa, atualizado, observada a gratuidade de justiça deferida ao apelante em sede de Primeiro Grau.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator