



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000214616

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006085-69.2023.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado/apelante JAVAN RICARDO BARROS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso do réu, prejudicado o do autor, com redistribuição das verbas de sucumbência. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 13 de março de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO n° 1006085-69.2023.8.26.0554

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelantes e reciprocamente apelados: Javan Ricardo Barros Silva e Itaú Unibanco S.A.

2ª Vara Cível do Foro de Santo André

Juiz Prolator: Dr. Eduardo Giorgetti Peres

Voto n° 5582

APELAÇÃO. BANCÁRIO. FRAUDE/GOLPE. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS. DANOS MATERIAIS E MORAL.

Sentença de procedência. Insurgência do autor e do réu.

I. Caso em Exame

Ação com pedido de indenização por danos materiais e moral, na qual o autor alegou saques indevidos em sua conta corrente, totalizando R\$ 14.820,00, realizados sem seu conhecimento ou autorização.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco pelos saques realizados na conta do autor entre setembro de 2020 e março de 2021, não reconhecidos. (i) Se houve falha na prestação do serviço bancário. (ii) Se é cabível indenização por dano moral.

III. Razões de Decidir

A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, a impor ao fornecedor o dever de segurança e a responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço.

A ocorrência de movimentações atípicas, somada à ausência de provas pelo réu acarretam a acolhida do pedido de indenização por dano material.

Quanto ao dano moral. Não há elementos suficientes para a sua configuração. Os fatos não tiveram maior repercussão na esfera íntima da vítima. Não descritos na petição inicial. O dano não seria presumido.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso do réu parcialmente provido para afastar a condenação por dano moral e redistribuir as verbas de sucumbência. **Recurso do autor prejudicado.**

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor por falha na prestação do serviço. Não produção de provas. 2. Ausência de elementos suficientes para configuração de dano moral.

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação com pedidos de indenização por danos materiais e moral julgados procedentes pela r. sentença de fls. 309/312, proferida nos seguintes termos: “Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE os pedidos para: CONDENAR o réu ao pagamento de R\$ 14.820,00 (quatorze mil, oitocentos e vinte reais) a título de danos materiais, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a data dos saques, com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; CONDENAR o réu ao pagamento de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) a título de danos morais, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a prolação desta sentença, com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; Condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação”.

Recorreu o réu (fls. 325/347), aduzindo serem as transações impugnadas legítimas, realizadas com cartão original dotado de *chip*, senha pessoal e, em muitos casos, validação biométrica do correntista, a impossibilitar a ocorrência de fraude. Sustentou não haver falha na prestação do serviço, pois a tecnologia utilizada é considerada segura e a clonagem de cartões com *chip* é praticamente inviável, conforme laudos periciais apresentados como prova emprestada. As operações ocorreram em caixas eletrônicos administrados pela TecBan, impossibilitando a apresentação de imagens, e houve demora de dois anos para o ajuizamento da ação, além de coexistirem transações não impugnadas realizadas com o mesmo cartão. Invocou precedentes do Superior Tribunal de Justiça afastando a responsabilidade do banco quando as operações são feitas com cartão e senha do correntista. Requereu a reforma integral da sentença, com a improcedência da demanda e inversão da sucumbência; subsidiariamente, pediu a redução do valor fixado a título de dano moral e a exclusão ou diminuição dos honorários advocatícios.

Apelou adesivamente o autor (fls. 359/362), defendendo a majoração da indenização por dano moral para R\$ 14.820,00,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conforme pedido inicial, em razão da gravidade dos fatos, da sua vulnerabilidade e da recalcitrância do banco em solucionar o problema. Também requereu a elevação dos honorários advocatícios sucumbenciais para 20% sobre o valor da causa ou da condenação, justificando a complexidade da demanda e a completa procedência dos pedidos.

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparado o recurso do réu (fls. 348/349), dispensado o recolhimento do preparo pelo autor ante o deferimento da justiça gratuita (fls. 65).

Apresentadas contrarrazões (fls. 353/358 e 366/371), refutando os apelados os argumentos apresentados pelos apelantes.

Houve oposição ao julgamento virtual pelo réu (fls. 376).

É o relatório.

Primeiramente, quanto ao julgamento, incidentes a resolução nº 945/2025 deste Tribunal de Justiça e resolução nº 591/2024 do Conselho Nacional de Justiça, regulamentando o julgamento assíncrono.

Narrou o autor que, entre setembro de 2020 e março de 2021, foram realizados 40 saques indevidos em sua conta corrente, totalizando R\$ 14.820,00, sem seu conhecimento ou autorização. Após constatar os débitos, registrou boletim de ocorrência e apresentou reclamações ao banco e ao PROCON, sem obter solução. Estava desempregado e os saques lhe causaram prejuízo irreparável, além de abalo moral, pois o banco recusou-se a reembolsá-lo e insinuou ter ele próprio efetuado as movimentações. Houve falha na prestação do serviço bancário e requereu a restituição em dobro dos valores sacados e indenização por dano moral no mesmo montante

Trata-se de recurso de apelação interposto por Itaú Unibanco S.A. e apelação adesiva pelo autor Javan Ricardo Barros Silva contra

sentença que julgou procedente a ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e moral. A controvérsia gira em torno da responsabilidade do banco pelos saques realizados na conta do autor entre setembro de 2020 e março de 2021, totalizando R\$ 14.820,00, não reconhecidos pelo autor.

O correntista alegou destoarem as transações do seu perfil, pois foram quarenta saques consecutivos, realizados no mesmo terminal, em período concentrado, não condizente com o histórico da conta mantida por anos. Juntou aos autos extratos bancários comprovando a concentração de operações (fls. 18/25), além de boletim de ocorrência (fls. 26/27) e reclamação administrativa junto ao PROCON (fls. 28/31).

A sentença reconheceu a verossimilhança das alegações e deferiu a inversão do ônus da prova, cabendo ao banco demonstrar a regularidade das transações. Contudo, o réu limitou-se a alegar genericamente a realização das operações com cartão e senha, sem apresentar prova técnica específica, imagens ou registros a confirmar a retirada do dinheiro pelo correntista.

A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que impõe ao fornecedor o dever de segurança e a responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço. A ocorrência de movimentações atípicas, somada à ausência de mecanismos eficazes para prevenção e à recusa injustificada de ressarcimento, caracteriza defeito na prestação do serviço. O padrão das operações, com saques repetidos e diários, reforça a tese de fraude e evidencia não ter o réu adotado medidas adequadas para proteger o consumidor.

Foi proferido despacho saneador (fls. 277), no qual houve a inversão do ônus da prova e deferiu o pedido de juntada de imagens referentes ao terminal 24 horas (5086), quedando-se silente o réu. Possibilitada ao réu a produção de provas, a demonstrar a validade dos saques, contudo, não trouxe aos autos a documentação mencionada.

Quanto ao pedido de indenização por dano moral, em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que pese o entendimento do nobre magistrado, não se verifica a presença de elementos suficientes para sua configuração. Embora tenha ocorrido prejuízo financeiro, não se demonstrou violação grave à esfera íntima do autor capaz de justificar compensação moral. A situação, embora indesejável, não extrapolou os limites dos dissabores decorrentes de relações contratuais, não houve indicação na petição inicial de maiores repercussões. Não se olvidando não se tratar de dano presumido.

Diante disso, a condenação deve se restringir ao ressarcimento dos valores indevidamente debitados, no montante de R\$ 14.820,00, julgando-se parcialmente procedentes os pedidos iniciais. Considerando que cada parte decaiu em parte significativa de seus pedidos, configurada a sucumbência recíproca, atribuindo a cada parte a responsabilidade pelo pagamento de metade das custas e despesas processuais.

Quanto aos honorários advocatícios, fixo-os em 10% sobre o valor da condenação, a serem suportados pelo réu em favor do patrono do autor, e em 10% sobre o valor atualizado da parcela do pedido rejeitado (dano moral), a serem suportados pelo autor em favor do patrono do réu, restando sobrestada a exigibilidade por ser o autor beneficiário da justiça gratuita.

Pelo exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** à apelação do réu para afastar a condenação por dano moral e redistribuir as verbas de sucumbência, prejudicado o recurso do autor, mantendo os demais termos da sentença.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora