



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000305348

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006091-78.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado/apelante ELAINE CRISTINA SOUSA TAVARES.

ACORDAM, em 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 24 de março de 2026

COUTINHO DE ARRUDA
PRESIDENTE E RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 56973

Apelação nº 1006091-78.2024

Apelante: Itaú Unibanco S/A e Elaine Cristina Sousa Tavares

Apelado: os mesmos

Ação indenizatória de danos materiais e morais - autora vítima do “golpe da maquininha” - transações com cartão de crédito não reconhecidas - fraude praticada por terceiro - discrepância em relação ao perfil de consumo - dever de segurança inobservado - falha na prestação do serviço prestado pelo réu - ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro - fortuito interno - responsabilidade objetiva da instituição financeira - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - danos materiais - valor majorado - danos morais não caracterizados - condenação afastada - ação julgada parcialmente procedente - recursos providos, em parte, para esses fins.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **ELAINE CRISTINA SOUSA TAVARES** contra **ITAÚ UNIBANCO S/A** buscando indenização por danos materiais e morais. Ao relatório de fls. 263, acrescenta-se que a ação foi julgada parcialmente procedente. Apelou o réu sustentando a inaplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ, a culpa exclusiva da autora, uma vez que as transações foram realizadas de forma presencial, mediante a utilização do cartão original com chip e senha, a culpa exclusiva de terceiro e a ausência de perfil de fraude, a observância ao limite de crédito concedido. Aduz que os danos morais não ficaram configurados, pugnando, subsidiariamente, pela redução do “quantum” indenitário. Formula prequestionamento. Adesivamente, alega a autora que o valor do prejuízo material é superior ao indicado na condenação, uma vez que corresponde a 11 (onze) parcelas pagas, somando o valor de R\$ 12.294,03. Subsidiariamente, afirma ser devida a restituição integral dos prejuízos em razão da contratação de seguro do cartão. Requer a majoração do valor da indenização por danos morais. Com contrarrazões de ambas as partes, subiram os autos ao Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, extrai-se dos fatos narrados na petição inicial que a autora foi



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

vítima do denominado “golpe da maquininha”, onde terceira pessoa obtém os dados do cartão de crédito inserido em dispositivo fraudado, passando a utilizá-los para compras não autorizadas pelo titular.

Em sua defesa, sustenta o réu que as transações contestadas pela autora são válidas, uma vez que realizadas presencialmente mediante a utilizado cartão com chip e senha de uso pessoal.

Negando a autora ter realizado as compras questionadas, incumbe ao réu a prova da existência e validade destas, não só em razão das disposições da lei consumerista, como, também, à luz do disposto no art. 373, §1º do Código de Processo Civil, ônus do qual não se desincumbiu.

Com efeito, não haveria como se exigir da autora a prova de fato negativo.

O fato de as transações terem sido realizadas presencialmente, mediante uso de cartão com chip e senha não exige tal responsabilidade da casa bancária, patentemente em razão das conhecidas fraudes praticadas mediante utilização de informações pessoais e confidenciais subtraídas indevidamente, com subterfúgios que extrapolam a esfera de conhecimento e discernimento dos consumidores.

E, “in casu”, as provas dos autos corroboram as alegações da autora quanto à fraude praticada por terceiros, notadamente em razão do perfil das transações impugnadas.

Na espécie, o réu não logrou êxito em comprovar que as compras se adequam ao consumo habitual da autora, cabendo observar que o reduzido trecho da fatura colacionado às fls. 69 indica a realização de duas transações sequenciais, de valores elevados e no mesmo estabelecimento comercial o que, em linhas gerais, mostra-se suficiente para indicar a suspeita de fraude.

A esse passo, é de se reconhecer a falha na prestação do serviço do réu, uma vez que **“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 serviço”, e, “para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (I) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (II) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor”** (STJ, REsp 1995458-SP, Relatora Ministra Nancy Andrichi, 3ª Turma, data do julgamento 09/08/22).

À evidência, os fatos narrados denotam a ocorrência de fortuito interno, uma vez que o ato ilícito praticado constitui risco da atividade desempenhada pela instituição



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

financeira, sendo a ela inerente.

Sobre o tema, Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula nº 479 com o seguinte enunciado: ***“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 falha na prestação do serviço do réu, mais precisamente em seu sistema de segurança preventiva, bem como a ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro ficaram caracterizadas, na espécie.

O art. 14, §3º do Código de Defesa do Consumidor somente afasta a responsabilidade do fornecedor por fato do serviço quando a culpa do consumidor ou de terceiro for **exclusiva**:

“Art. 14 - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

[...] §3º - O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: [...] II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

A esse respeito, necessária a transcrição da análise feita pelo Ministro Luis Salomão, nos autos do REsp nº 1.199.782-PR, representativo de controvérsia repetitiva, no qual ficou assentada a tese que originou a Súmula nº 479 do STJ:

“a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 9ª ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 185).

É a 'causa estranha' a que faz alusão o art. 1.382 do Código Civil Francês (Apud. DIAS, José de Aguiar. Da responsabilidade civil. 11ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 926).

É o fato que, por ser inevitável e irresistível, gera uma impossibilidade absoluta de não ocorrência do dano, ou o que, segundo Caio Mário da Silva Pereira, 'aconteceu de tal modo que as suas consequências danosas não puderam ser evitadas pelo agente, e destarte ocorreram necessariamente. Por tal razão, excluem-se como excludentes de responsabilidade os fatos que foram iniciados ou agravados pelo agente' (Responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Forense, 2000, p. 305).

Valiosa também é a doutrina de Sérgio Cavalieri acerca da diferenciação do fortuito interno do externo, sendo que somente o último é apto a afastar a responsabilidade por acidente de consumo:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

'Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas conseqüências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, §3º,I) (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2008. p. 256-257)!'.

Na mesma linha vem entendendo a jurisprudência desta Corte, dando conta de que a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a terceiros ou a correntistas, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, por isso mesmo, previsíveis e, no mais das vezes, evitáveis”.

A responsabilidade do réu pelos danos suportados pela autora é conclusão inarredável, de sorte a se mostrar acertada a condenação pela reparação dos danos materiais.

O valor destes, porém, deve ser retificado, uma vez que inferior ao prejuízo comprovado pela autora às fls. 08 e 37/40, que soma a quantia de R\$ 12.294,03, a ser atualizada consoante critérios definidos na r. decisão guerreada.

Saliente-se que, em contestação, a instituição financeira não impugnou tal quantia e nem mesmo refutou a prova do pagamento trazida pela autora.

De outro lado, não se convence esta Relatoria da ocorrência de dano moral que justifique a indenização pretendida pela autora, que não comprovou ter sofrido qualquer abalo psicológico ou alteração do seu comportamento habitual, não estando configurada ofensa ou situação vexatória ou constrangedora à sua honra e tampouco ao seu conceito perante a sociedade.

Se se busca uma indenização por dano moral, devem seus reflexos negativos ser provados, e não apenas presumidos.

Segundo entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça, “só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral” (REsp. nº 21.666-RJ, in RSTJ 150/382).

A esse passo, a indenização por danos morais é indevida.

Nesse trilho, é de rigor a parcial acolhida de ambas as razões recursais para o fim de majorar o valor da indenização por danos materiais para R\$ 12.294,03 (doze mil, duzentos e noventa e quatro reais e três centavos), acrescido dos consectários legais indicados pelo MM. Juízo “a quo”, bem como para afastar a condenação por indenização de danos morais, julgando-se parcialmente procedente a ação. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte deverá arcar com 50% (cinquenta por cento) das custas e despesas processuais, bem como com a verba honorária do patrono da parte adversa, aqui arbitrada em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa.

Isto posto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos.

Coutinho de Arruda
Relator