



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000155881

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007067-51.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada MARIA DAS GRAÇAS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1007067-51.2025.8.26.0348

Comarca: Mauá – 1ª Vara Cível

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Maria das Graças da Silva (justiça gratuita)

MM. Juiz: Anderson Fabrício da Cruz

VOTO nº 12373

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MATERIAIS/REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA.

I. CASO EM EXAME.

1. Ação declaratória de inexistência de débito e condenação em danos morais, materiais/repetição de indébito, julgada procedente.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

2. A discussão consiste em verificar: a) ilegitimidade passiva da instituição ré; b) ausência de responsabilidade pelo fortuito externo; c) culpa exclusiva da parte autora; d) afastamento dos danos materiais; e) inexistência de danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. LEGITIMIDADE PASSIVA. Mantida. Questionamento de transações bancárias realizadas com cartão de débito. Instituição bancária em que a autora mantém conta corrente e disponibilização de cartão de débito.

4. CONCAUSA. Configurada. De um lado, a conduta da autora, entregando seu cartão, viabilizou que terceiro acessasse a sua conta e realizasse as operações bancárias (pagamentos em débitos). De outro lado, a instituição financeira não se desincumbiu do ônus probatório, na forma do inc. II, do art. 429, do CPC/15 (STJ, Tema repetitivo 1061), considerando que: a) as transações fogem do perfil de consumo, pois as 4 compras, na função débito, foram para o mesmo beneficiário, no mesmo dia, em valor que quase atinge os seus proventos de aposentadoria; b) inexistência de prova da validade das transações.

5. DANOS MATERIAIS. Mantidos. No caso, é cabível a indenização pelo dano material sofrido pela autora, com relação às compras realizadas com seu cartão de débito, sem sua participação. Ressalva quanto à redução em 50% em razão da concausa (CC/02, art. 945).

6. DANO MORAL. Mantido. Supressão de valores da conta bancária da autora, de caráter alimentar. Fixação em R\$ 10.000,00. Precedentes da C. Câmara. Ressalva quanto à redução em 50% pela concausa (CC/02, art. 945).

IV. DISPOSITIVO.

7. Recurso provido em parte.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito, com pedido de danos materiais e condenação em danos morais, que MARIA DAS GRAÇAS DA SILVA move em face de ITAÚ UNIBANCO S/A, julgada PROCEDENTE para declarar a inexistência dos débitos, condenar o réu a indenizar a autora na quantia de R\$ 1.100,00 a título de danos materiais, ser atualizado monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde cada desembolso e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação; condenar o réu a indenizar à autora a quantia de R\$ 10.000,00, a ser devidamente corrigida a partir desta sentença e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde o evento danoso, nos termos das Súmulas 54 e 362 do Superior Tribunal de Justiça. Foi observado que a partir de 30/8/2024, os juros moratórios devem corresponder à Taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária (IPCA), consoante o par. único, do art. 389, e § 1º, do art. 406, do CC. Diante da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas e despesas do processo, e verba honorária do patrono da parte adversa, fixada em 10% sobre o valor da condenação devidamente atualizado.

Apelo da instituição ré alegando, em suma: a) ilegitimidade passiva porque o evento ocorreu fora de suas dependências, tratando-se de fato externo; b) ausência de danos morais e alternativamente a redução do valor fixado; b) culpa exclusiva do consumidor, e inexistência de falha na prestação dos serviços bancários; c) as operações foram realizadas de forma presencial mediante utilização do cartão, com validação de chip e digitação de senha pessoal, em que há dever de guarda por parte da autora; d) ausência de hipervulnerabilidade; e) inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ; f) improcedência dos pedidos de declaração de inexigibilidade e de condenação nos danos materiais; g) inversão da sucumbência.

Houve contrarrazões (fls. 291/296).

É o relatório.

1. Objeto recursal

Alega a parte autora que, no dia 12/4/2025, estava na região do terminal/estação ônibus/ferrovia (Santo André), onde havia aglomeração, quando 2 mulheres estavam tirando fotos de umas pessoas, e também tiraram sua foto e exigiram a entrega do cartão do banco. Lembra que é pessoa idosa e que Mal de Parkinson, com crise de tremores, sendo que se amedrontou e entregou os cartões NU BANK e BANCO ITAÚ, vindo essas pessoas a fugiram do local. Informa que lavrou boletim de ocorrência. Afirma que verificou a existência de quatro operações em débito, nos valores de R\$ 500,00, R\$ 300,00, R\$ 200,00 e R\$ 100,00, com a nomenclatura ELECTRONEDUARDATHAI, totalizando o valor de R\$ 1.100,00 junto à conta corrente 036619-2 da agência 6471. Sustenta que não realizou essas operações. Invoca a incidência do CDC e a inversão do ônus da prova. Requer a declaração de inexistência da relação jurídica, com a condenação da ré a devolução dos valores (R\$ 1.100,00), bem como no dano moral, estimado em R\$ 10.000,00.

Foi deferida a gratuidade à autora (fl. 42).

A parte ré, em sua defesa, alegou, em preliminar, ilegitimidade passiva. No mérito, sus tentou a culpa exclusiva da autora e de terceiro, e inexistência de falha na prestação dos serviços bancários. Impugnou a pretensão aos danos materiais, afirmando que inexistente dano moral. Requereu a improcedência.

A ação foi julgada procedente. Insurgência recursal da ré alegando: a) ilegitimidade passiva porque o evento ocorreu fora de suas dependências, tratando-se de fato externo; b) ausência de danos morais e alternativamente a redução do valor fixado; b) culpa exclusiva do consumidor, e inexistência de falha na prestação dos serviços bancários; c) as operações foram realizadas de forma presencial mediante utilização do cartão, com validação de chip e digitação de senha pessoal, em que há dever de guarda por parte da autora; d) ausência de hipervulnerabilidade; e) inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ; f) improcedência dos pedidos de declaração de inexigibilidade e de condenação nos danos materiais; g) inversão da sucumbência.

2. Relação de consumo

Inicialmente, cumpre lembrar que a presente relação jurídica é de consumo, portanto, deve ser analisada sob os auspícios do Código de Defesa do Consumidor, legislação protetiva especial da parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

Na hipótese, a parte autora é parte hipossuficiente porque o *"fornecedor que por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam"* (CLÁUDIA LIMA MARQUES, "Contratos no Código de Defesa do Consumidor", São Paulo: Editora RT, 3ª edição, páginas 147/149).

Já a parte ré está na condição de fornecedora dos serviços, como se vê do art. 3º do mesmo Código, assim redigido:

“Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços.”

Por essas razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso em tela, ao expressar: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

3. Preliminar de ilegitimidade passiva

Quanto à preliminar de ilegitimidade passiva, deve ser rejeitada.

Com efeito, a autora é cliente da instituição ré, e refere que foram realizadas transações com seu cartão do Banco, de modo que a instituição está legitimada a responder pela presente demanda, em que se discute a invalidade das operações questionadas na inicial.

4. Invalidade das operações realizadas no cartão de débito

A autora impugna as operações realizadas, no dia 14/4/2025, com seu cartão de débito nos valores de R\$ 500,00, R\$ 300,00, R\$ 200,00 e R\$ 100,00, com a nomenclatura ELECTRONEDUARDATHAI, totalizando o valor de R\$ 1.100,00 junto à conta corrente 036619-2 da agência 6471.

Nesta senda, e, sendo imperiosa a aplicação do microssistema

jurídico instituído pelo CDC a fim de tutelar o consumidor hipossuficiente, é certo que, diante da negativa de contratação por parte da consumidora, incumbia ao banco-réu comprovar a regularidade e a higidez dos negócios jurídicos que deram ensejo aos descontos questionados, à luz do que determina o inciso II do art. 429 do CPC/15, que estabelece:

“Art. 429. Incumbe o ônus da prova quando:

(...) II se tratar de impugnação da autenticidade, à parte que produziu o documento.”

Rememore-se que, conforme decidido pelo C. STJ, em Recurso Especial de caráter vinculante, *“na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a sua autenticidade (CPC, arts. 6º, 368 e 429, II)”* (TEMA 1061 - REsp 1846649/MA, Relator Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, julgado em 24/11/2021).

Assim, incumbia ao Banco demonstrar que a autora realizou as compras no cartão de débito.

Com sua defesa, a instituição ré juntou cópia dos seguintes documentos: Extrato da conta Itaú de titularidade da autora (fls. 80/83 e 84/116); Relatório de Transações – Banco Eletrônico (fls. 117/239).

Pelo histórico do Boletim de Ocorrência de fls. 18/19, constou: *“Estava vindo embaixo do viaduto, tinha uma aglomeração quando 2*

mulheres, uma ordena baixinha, vestia calça azul claro e blusa branca e outra era alta e mais clara, cabelo cumprido, vestia saia chegaram perto, tirando foto de umas pessoas e tiraram de mim. As duas vieram pedindo meu cartão e eu sou doente, tenho Parkinson tremi, tive medo elas pegaram e foram embora, só consegui entrar no trem e vim pra casa. Cheguei em casa minha neta viu que compraram coisas e fizeram pix para outra conta.”

A instituição ré sustenta que as compras foram realizadas mediante uso de cartão, com utilização de senha pessoal.

Em réplica, a autora sustenta que está em situação de vulnerabilidade, em especial pela sua idade e situação de saúde, tendo afirmado que inexistiu culpa exclusiva de sua parte, porque não forneceu senha do cartão, salientado que ocorreu roubo por intimidação. Demais, os valores não estão de acordo com o seu perfil de consumo, e são débitos em sequência, para o mesmo destinatário, realizados no mesmo dia, o que permitia ao Banco verificar o perfil fraudulento das operações, a fim de bloqueá-las, devendo, assim, responder objetivamente pelo fortuito interno na forma da Súmula 479 do C. STJ, pela falha na prestação dos serviços. Ressaltou que o NU BANK reconheceu a fraude e ressarciu os valores subtraídos.

A instituição bancária, no entanto, não logrou se desincumbir do ônus probatório, demonstrando que a autora, de fato, teria efetuado as compras questionadas.

Demais disso, não logrou acionar os motores antifraude, já que as transações, realizadas em sequência, no mesmo dia, para o mesmo destinatário, nos valores de R\$ 500,00, R\$ 300,00, R\$ 200,00 e R\$ 100,00 (total de R\$ 1.100,00), destoam do perfil de consumo da autora, que é pessoa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

idosa, hipervulnerável, cujos proventos de aposentadoria são de R\$ 1.256,99, como demonstrou (fl. 249). Ou seja, os valores da fraude quase atingem a soma dos proventos da autora.

Em verdade, em razão da natureza da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, em especial com a crescente automação na prestação dos serviços, inafastável a conclusão de que o banco, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do § 1º do art. 14 do CDC, deve se aparelhar de forma a proteger a instituição, bem como a seus clientes, de eventuais golpes, visto que o ato de terceiro não afasta sua responsabilidade.

E conforme a orientação da Súmula 479 do C. STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Aliás, o C. Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento sobre esta questão no REsp nº 1.199.782/PR (Relator: Ministro Luis Felipe Salomão; julgado em 24/08/2011), recurso este que seguiu o rito dos recursos repetitivos previsto no art. 543-C do CPC/1973. Veja-se:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543- C do CPC: 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. 2. Recurso especial provido.”

Nesse cenário, há verossimilhança nas alegações da autora quanto ao fato de não haver realizado as transações no cartão na modalidade débito em conta corrente.

Assim, deve ser mantida a r. sentença, com o reconhecimento da invalidade das compras efetuadas no cartão de débito da autora.

Estabelecida esta ordem de ideias, irrefutável que a conduta da parte autora viabilizou a fraude, ao entregar o seu cartão a terceiros, sem tomar as cautelas necessárias, o que gerou as transações realizadas em sua conta bancária.

Vale registrar que a entrega do cartão de débito para terceiros foi determinante para que os golpistas pudessem realizar as compras impugnadas.

Portanto, no início, inexistiu a participação do banco quanto ao evento (fortuito externo).

Entretanto, após, o Banco incorreu em falha no sistema de segurança, porque não obstruiu/bloqueou as operações realizadas para a mesma pessoa, no mesmo dia, em seguida, e em valores que não correspondem ao

perfil de consumo da autora, como acima mencionado.

5. Valoração em razão da concausa

Verificada a responsabilidade OBJETIVA da instituição bancária, deve ser observada a concausa, para efeito de valoração da indenização, conforme determina o art. 945, do CC/02, com o reconhecimento de culpas concorrentes, nesses termos:

“Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.”

Nesse aspecto, as respectivas condutas das partes foram equivalentes para o resultado “dano”, pois se – de um lado –, ficou demonstrada a falha do serviço prestado, de outro, não se pode desconsiderar que a origem da fraude residiu em fortuito interno, pois inexistiu a participação da corré inicialmente (apenas envolvendo a parte autora e os golpistas). Desse modo, a indenização deve ser diminuída em 50%.

6. Dano moral – caracterizado

No caso, o dano moral restou caracterizado, diante da conduta da instituição financeira, que não agiu diligentemente ao se deparar com compras realizadas, no mesmo dia, em valores que somados quase atingem o valor dos proventos da autora, tendo deixado, ademais, de acionar os mecanismos de segurança em seu sistema, para averiguação da veracidade e espontaneidade

das transações, até porque havia fortes indícios de fraude.

Não se perca de vista que houve supressão de valores em conta bancária da autora, de modo que a fraude atingiu verbas destinadas ao seu sustento, incorrendo, ainda, em violação a direito de sua personalidade.

A responsabilidade civil da instituição financeira decorre da regra do art. 186 do CC/02, considerando que no caso restou demonstrado o dano, e o nexó causal entre a conduta da instituição e o resultado lesivo, a ensejar o dever reparatório pelo dano moral.

7. Dano moral – quantificação

Assim, caracterizado o dano aos direitos da personalidade, resta apenas verificar se correto o *quantum* arbitrado a tal título, o qual deve ser proporcional ao prejuízo sofrido pela vítima, à intensidade da culpa do agente e à capacidade econômico-financeira das partes, devendo compensar o ofendido sem ocasionar o indesejado enriquecimento sem causa ou o empobrecimento do agressor. Além disso, a condenação deve desencorajar eventual reiteração do fato, como preconiza a teoria do desestímulo.

Sobre o tema, MARIA HELENA DINIZ, citada por CARLOS ROBERTO GONÇALVES assim disserta:

“(...) reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao

ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa - integridade física, moral e intelectual - não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento” (O problema, cit, p. 248)” (“Responsabilidade Civil”, São Paulo: Ed. Saraiva, 2005, p. 573).

Ainda, relativamente ao valor arbitrado, ensina SERGIO CAVALIERI FILHO que:

“(...) deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. Enfim, razoável é aquilo que é, ao mesmo tempo, adequado, necessário e proporcional. (...) Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar

uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes” (“Programa de Responsabilidade Civil”, 11ª edição, pág. 125).

Por fim, prescreve a norma de regência que *“A indenização mede-se pela extensão do dano”* (caput do art. 944 do CC).

Assim, deve o juiz agir com prudência, atendendo, em cada caso, às suas peculiaridades e à repercussão econômica da reparação civil, de modo que o valor a ser arbitrado não seja, nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequeno que se torne inexpressivo.

Nesse contexto, o dano moral fixado em R\$ 10.000,00, deve ser mantido, diante dos parâmetros da proporcionalidade e razoabilidade, não comportando a redução pretendida pela ré.

Nesse sentido, ver os seguintes precedentes desta C. Câmara:

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. REPETIÇÃO DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. Contratação não reconhecida pelo autor. Não demonstrada a anuência do requerente aos termos do negócio jurídico questionado. Ausência de autorização do requerente para constituição da margem consignável em benefício previdenciário. Responsabilidade objetiva da

instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação. Incidência da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Débito inexigível. Devido o ressarcimento dos valores descontados do benefício previdenciário do autor, determinada a devolução do crédito disponibilizado pelo réu em favor do requerente, autorizada a compensação de valores. DANO MORAL. Dano moral caracterizado diante das peculiaridades do caso concreto. “Quantum” indenizatório fixado originalmente em R\$5.000,00 que comporta majoração para R\$10.000,00. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO E RECURSO DO AUTOR PROVIDO.” (Apelação Cível nº 1003069-60.2022.8.26.0484, rel. Des. AFONSO BRÁZ, julgada em 1º de novembro de 2023).

“APELAÇÃO - Ação de indenização por danos morais - Sentença de parcial procedência, fixando-se indenização por danos morais no importe de R\$ 10 mil - Recurso do réu - Pretensão que visa ao afastamento da indenização - Não acolhimento - Débito ora cobrado que fora objeto de pretérita ação judicial, na qual fora declarado inexigível - Cobrança e anotações em nome da autora que se mostram irregulares - Danos morais configurados - Indenização arbitrada em R\$ 10 mil (dez mil reais) - Quantum que se mostra proporcional e razoável - Sentença mantida - Recurso do réu desprovido, com majoração de honorários” (Apelação Cível nº 1066613-13.2022.8.26.0002, rel. Des. IRINEU FAVA, julgada em 1º de novembro de 2023).

8. Dispositivo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, dou parcial provimento ao recurso da instituição ré, para julgar procedente em parte a ação para:

a) manter o reconhecimento da inexistência da relação jurídica, e reconhecer a concausa para o resultado lesivo, com redução da indenização em 50% (CC/02, art. 945);

b) manter a condenação no dano moral que foi fixado em primeiro grau em R\$10.000,00, mas reduzido para R\$ 5.000,00 pela concausa (CC/02, art. 945), a ser corrigido deste acórdão (STJ, Súmula 362), com juros de mora de 1% ao mês contados do evento danoso (ato ilícito, STJ, Súmula 54), considerando-se que após a vigência da Lei 14.905/24, aplicam-se os arts. 389 e 406 do Código Civil, correspondendo a atualização monetária pelo IPCA e os juros à SELIC, deduzido o IPCA;

c) manter a sucumbência fixada em primeiro grau.

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator