



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000126823

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008759-77.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante H.N PINHEIRO CONSTRUÇÕES E MANUTENÇÃO,, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

CÉSAR ZALAF
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 14887

APELAÇÃO Nº 1008759-77.2025.8.26.0577

COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS – 1ª VARA CÍVEL

APELANTE: H.N. PINHEIRO CONSTRUÇÕES E MANUTENÇÃO

APELADO: ITAÚ UNIBANCO S/A

JUIZ: MAURÍCIO BRISQUE NEIVA

RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. OPERAÇÕES DE PIX REALIZADAS EM 03/2022 QUE FORAM CONTESTADAS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.

RECURSO DA AUTORA. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA AFASTADA. NO MÉRITO, INEXISTE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE A SUPOSTA FALHA E OS ALEGADOS DANOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

A r. sentença de fls. 233/234 julgou improcedentes os pedidos da ação indenizatória proposta por **H.N. PINHEIRO CONSTRUÇÕES E MANUTENÇÃO** em face de **ITAÚ UNIBANCO S/A**, e condenou a parte autora em custas, despesas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa.

Apela a parte autora às fls. 237/253. Preliminarmente, alega que há cerceamento de defesa pela não produção de perícia, bem como de prova oral (depoimento pessoal do autor) solicitado pelo réu. No mérito, refuta as incongruências relatadas pelo juízo singular na r. sentença, aduzindo que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva. Também afirma que o decurso do tempo para propor a ação, não implica na inibição da responsabilidade do réu. Diz que é hipossuficiente técnica, cabendo ao réu o ônus probatório. Pugna pela nulidade da sentença ou subsidiariamente pelo provimento da restituição de valores com indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo e regularmente processado. Contrarrazões pelo respectivo improvimento. Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento do recurso que, quanto ao seu objeto, não merece ser provido.

Na origem, trata-se de ação cujo relatório da r. sentença adoto para melhor compreensão da causa: “*H.N. PINHEIRO CONSTRUÇÕES E MANUTENÇÃO* ajuizou ação indenizatória em face de *ITAU UNIBANCO S.A.* alegando, em síntese, que em 23/03/2022 foram realizadas 4 transferências no valor de R\$ 800,00 cada (via PIX) de sua conta bancária mantida junto à parte ré em favor de terceiros, circunstância que se repetiu no dia 31/03/2022, com uma transferência no valor de R\$4.389,99 acerca das quais desconhece completamente, o que não pode ser admitido.” Requereu ainda, indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00. Sobreveio sentença de improcedência.

A priori, afasto a preliminar de nulidade da r. sentença pelo alegado cerceamento de defesa, por ausência de prova pericial (requerida na inicial e não reiterada posteriormente) e depoimento pessoal do autor (requerido pelo réu).

Com elevado respeito, foi franqueada à parte autora a fase instrutória, mas esta se quedou inerte (r. certidão de fls. 232), precluindo seu direito.

A par disso, o juiz, na presidência do feito, tem a faculdade de determinar a realização das provas que entenda necessárias para o seu livre convencimento (CPC, artigos 370 e 371). E, por outro lado, o julgamento antecipado é de rigor quando não houver necessidade de produção de outras provas, conforme artigo 355, I, do CPC, como aqui ocorrido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pondero à parte autora, que sua omissão quanto à produção de provas após lhe conferido o efetivo contraditório, não pode ser prestigiada: “preclui o direito à prova se a parte, intimada para especificar as que pretendia produzir, não se manifesta oportunamente, e a **preclusão ocorre mesmo que haja pedido de produção de provas na inicial ou na contestação, mas a parte silencia na fase de especificação.**” (STJ- AgInt no AREsp 2.669.775/BA, relator ministro Antonio Carlos Ferreira, 4ª Turma, j. 7/4/2025)

No mérito, a questão a elucidar é se houve ou não a falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira. Para tanto, a parte autora/apelante aduz que deve ser aplicado o Código de Defesa do Consumidor, atraindo a inversão do ônus da prova, bem como seja reconhecida a responsabilidade objetiva da instituição financeira, não sendo suficiente a alegação de que as operações foram realizadas mediante senha e token. Assinala ainda, que houve reconhecimento tácito na falha de segurança com a restituição parcial dos valores. Também tenta aclarar as incongruências encontradas na r. sentença (fls. 249/250). Requer a condenação do banco na restituição de valores (R\$ 4.045,63) e indenização por danos morais.

Contrariamente ao afirmado nas razões recursais, observo ser inaplicável à hipótese discutida nos autos o Código de Defesa do Consumidor, pelo fato de que a relação jurídica havida entre as partes não é de consumo, mas restrita ao fornecimento de insumo que facilita a atividade comercial. Assim, inclusive, já decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça: “*AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. 1. INCIDÊNCIA DO CDC. IMPOSSIBILIDADE. TEORIA FINALISTA MITIGADA. NÃO APLICAÇÃO AO CASO. INSUMO PARA INCREMENTAR AS ATIVIDADES EMPRESARIAIS. SÚMULA 83/STJ. 2. UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS OU AQUISIÇÃO DE PRODUTOS COM O INTUITO DE INCREMENTAR A ATIVIDADE PRODUTIVA DO AGRAVANTE. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS 5 E 7 DO STJ. 3. AGRAVO IMPROVIDO. 1. Em*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relação à incidência do Código de Defesa do Consumidor, a jurisprudência desta Corte Superior tem ampliado o conceito de consumidor e adotou aquele definido pela Teoria Finalista Mista, isto é, estará abarcado no conceito de consumidor todo aquele que possuir vulnerabilidade em relação ao fornecedor, seja pessoa física ou jurídica, embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço.

1.1. Desse modo, o conceito-chave no finalismo aprofundado é a presunção de vulnerabilidade, ou seja, uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza e enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. 1.2. Na hipótese dos autos, o acórdão recorrido afastou a incidência do CDC pelo fato de que a relação estabelecida entre as partes, encartada na utilização de equipamentos e demais operações de cartão de crédito, tem o intuito de aquisição de produto ou utilização de serviço para incrementar sua atividade empresarial e, portanto, desenvolvimento de sua atividade lucrativa. 2. Ademais, para reverter a conclusão do Tribunal local, (acerca da utilização de serviços ou aquisição de produtos pelo agravante com o intuito de incrementar a atividade produtiva, não se caracterizando como relação de consumo), seria necessário o reexame das cláusulas contratuais e o revolvimento do acervo fático probatório dos autos, o que não se admite em âmbito de recurso especial, ante os óbices das Súmulas 5 e 7/STJ. 3. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt no REsp 1805350/DF, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 14/10/2019, DJe 22/10/2019)”

No mais, de sorte a afastar maiores discussões, acrescento que, ainda que se aplicassem as regras de defesa ao consumidor, não seria caso de inversão do ônus probatório, tendo em vista que as alegações da parte autora carecem de verossimilhança, diante da presença de alegações genéricas e ausência de descrição específica dos fatos narrados, conforme inteligência do artigo 6º, VIII do CDC. Nessa linha o d. juízo singular acertadamente consignou que:

“Afinal, das alegações das partes e das provas constantes nos autos, restou incontroverso que as transações impugnadas foram realizadas por meio do

aplicativo do banco, com digitação de senha e validação do Token, conforme alegado pela parte ré às fls. 68 e não impugnado pela parte autora em réplica, não havendo indício, tampouco comprovação, acerca da existência de falha no serviço prestado pela parte ré, e nem mesmo de nexo de causalidade entre a suposta falha e os danos alegados na exordial. Vale consignar que a parte autora impugna quatro transferências via pix no valor de R\$ 800,00 cada, realizadas no dia 23.03.2022, data em que compareceu à Delegacia de Polícia e elaborou o boletim de ocorrência de fls. 28/29 no qual comunicou às autoridades policiais a respeito de uma compra realizada na internet cujos produtos não foram entregues, apesar do pagamento realizado via pix, situação estranhamente omitida pelo autor na petição inicial. De outro lado, quanto à alegação da parte autora de que “No dia 31 de março de 2022, houve mais uma movimentação através do aplicativo, desta vez o valor foi de R\$ 4.389,99 (quatro mil e trezentos e oitenta e nove reais e noventa e nove centavos), também realizada sem seu conhecimento e consentimento.” (fls. 2), conforme destacado pela ré às fls. 67, não houve transferência desta quantia na data indicada, mas sim várias transferências que inclusive superam a quantia de R\$ 4.389,99, sendo certo que nem mesmo em réplica a parte autora indicou de forma específica qual ou quais transferências não reconhece, mantendo narrativa genérica a respeito dos fatos. Vale consignar que a parte ré informou às fls. 72 que após ser comunicada pelo autor acerca do golpe sofrido, conseguiu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recuperar parte do valor junto à instituição financeira favorecida pela transferência, restituindo ao autor em sede administrativa, poucos dias depois, o valor de R\$ 3.544,36, valor bastante diferente do indicado pelo autor na petição inicial (R\$ 1.860,00 fls. 2), circunstância que reforça ainda mais a inconsistência das alegações autorais. Certo é que tudo demonstra que os fatos se deram por culpa exclusiva da parte autora, vítima, que teria sido enganada por terceiros a realizar as transações, mormente porque restou incontroverso que as transferências ocorreram no aplicativo do banco mediante digitação de senha e confirmação de Token. Sendo assim, a parte autora não se desincumbiu do ônus de comprovar os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do artigo 373, I, do CPC, e não demonstrou interesse na produção de outras provas para comprovar sua tese inicial, já que sequer se manifestou em fase de provas (fls. 232). De rigor, portanto, a improcedência da demanda.”

O Boletim de Ocorrência de fls. 28, datado de 23/03/2022, deixou claro que o sócio da parte autora afirmou que “neste dia acessou o site Repar Autor e comprou 04 pneus aro 14 (...) esclareceu que até a presente data não recebeu os produtos e que o site saiu do ar.”

No meu sentir e ratificando a conclusão singular, inexistiu a responsabilidade do réu. Digo isto, porque as 4 (quatro) operações de R\$ 800,00 foram realizadas por meio de token e senha. Mas, não é só, não fugiam ao perfil de movimentação financeira empresarial, extratos de fls. 32/35.

Quanto às operações questionadas do dia 31/03/2022, tenho que a alegação genérica da parte autora já reconhecida em sentença e reforçada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nas rasas razões recursais (- fls. 249-A falta de detalhamento preciso por parte do Apelante sobre cada uma das transações fraudulentas, dado o total desconhecimento e a complexidade do evento (com diversas movimentações listadas pelo próprio Apelado à fls. 67), apenas reforça a sua hipossuficiência e a necessidade de inversão do ônus da prova e, principalmente, da prova pericial para que o Apelado, que detém os extratos e logs detalhados, pudesse comprovar o que de fato ocorreu. Não se pode exigir do Apelante conhecimento técnico e acesso a informações que somente o banco possui. * Diferença nos valores restituídos: A discrepância entre o valor de R\$ 1.860,00 alegado pelo Apelante como restituído e os R\$ 3.544,36 informados pelo Apelado em contestação (fls. 71-72) não é prova de inconsistência autoral, mas sim de que o banco não restituiu a totalidade dos valores indevidamente subtraídos, ou que a comunicação de restituição não foi clara ou completa), **aliadas à demora para ajuizar a ação** (23/03/2025), afastam a verossimilhança autoral.

Nesse aspecto, a instituição financeira ponderou (fls. 67/68): “Quanto à suposta movimentação financeira ocorrida em 31/03/2022, no valor de R\$ 4.389,99, a parte autora se limita a apontar genericamente a quantia impugnada, sem esclarecer de forma objetiva e detalhada quais transações específicas não reconhece. Ao analisar os extratos bancários do referido dia, verificam-se diversas movimentações, cuja somatória, inclusive, supera o valor indicado na inicial. Assim, caberia à parte autora demonstrar de maneira precisa e fundamentada quais operações entende como indevidas, bem como apresentar a metodologia de cálculo que culminou no montante impugnado. (...) **Todas as transações foram realizadas com IP habitual do cliente e mediante validação do itoken e senha pessoal da parte autora.**”

E repito, as operações não escapavam ao perfil de movimentação financeira da empresa. Soa mais estranho que um terceiro fraudador considerasse um interregno de 8 dias entre um acesso e outro (23/03 e 31/03) para realizar as operações questionadas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não bastasse, notei que ao que tudo indica, ocorreu a devolução das 4 (quatro) operações de R\$ 800,00 cada realizadas no dia 23/03, que somaram a quantia de R\$ 3.200,00 identificado no extrato de fls. 32, com a data de 28/03 como “ressarcimento valores”. Não houve impugnação da parte autora. No mais, às fls. 72 da defesa, o banco informou que no dia 05/04 houve outro ressarcimento de valores no importe de R\$ 3.544,36, e novamente não houve impugnação específica da autora.

No que concerne à alegação de reconhecimento tácito da falha na prestação de serviços, com a devolução de alguns valores, não vinga. *O "MED" é a sigla do "Mecanismo Especial de Devolução" criado pelo Banco Central do Brasil, por meio da Resolução BCB n. 1033/20211. Mencionado regulamento dispõe que: “Art. 41-B. O Mecanismo Especial de Devolução é o conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinado a viabilizar a devolução de um Pix nos casos em que exista fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude e naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação. Parágrafo único. Não se incluem nas hipóteses de devolução de que trata o caput: I - as controvérsias relacionadas a aspectos do negócio jurídico subjacente à transação de pagamento; e II - as transações com fundada suspeita de fraude em que os recursos forem destinados à conta transacional de um terceiro de boa-fé.”*

É o quanto basta! A parte autora não se desincumbiu do ônus de comprovar os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do artigo 373, I, do CPC. Nesse sentido: *DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS – Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico c/c repetição do indébito e indenização por danos morais – (...) Conjunto probatório demonstra que em relação as transferências via PIX não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia do apelado na guarda das informações bancárias (...) Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1019218-34.2023.8.26.0602; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sorocaba - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025)

Em conclusão, a r. sentença deve ser mantida.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Por fim, assinalo que, para acesso às instâncias extraordinárias, é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, nego provimento ao recurso e nos termos do artigo 85, § 11º do CPC, majoro os honorários para 12% sobre o valor da causa.

CÉSAR ZALAF
Relator