



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001288584

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009426-36.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada CLEONICE GOMES DE MELO BATISTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

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: **Conheceram dos recursos para a ambos NEGAR PROVIMENTO. 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), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 11 de dezembro de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1009426-36.2025.8.26.0004

Apelante/Apelado: Cleonice Gomes de Melo Batista

Apelado/Apelante: Itaú Unibanco S/A

Comarca: São Paulo - Foro Regional da Lapa - 4ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Raphael Garcia Pinto

Voto nº 5661

Direito civil. Apelação. Responsabilidade civil. Recursos improvidos. **I. Caso em exame:** recursos de apelação interpostos contra sentença que deu parcial procedência à ação para condenar o requerido à restituição de valores pagos mediante fraude no uso de cartão de crédito da autora. O pedido de indenização por danos morais foi julgado improcedente. **II. Questão em discussão:** aferir (i) a responsabilidade do banco requerido pela operação impugnada; (ii) a forma de repetição do indébito e (iii) a ocorrência de danos morais. **III. Razões de decidir:** a relação entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva em casos de operações fraudulentas, (súmula 479, STJ). Embora tenha se dado mediante aposição de senha pessoal, a operação discutida foi sucedida de compra em valor quase idêntico, que foi bloqueada pelo banco. As operações são atípicas, de valor excepcional e fora do padrão de consumo da parte, fatos que caracterizam falha de serviço da instituição bancária, que poderia ter obstado ambas as compras, e não somente uma delas. A repetição do indébito deve ocorrer na forma simples, por ausência de prova de dolo ou má-fé. Não há evidência de dano extrapatrimonial sofrido pela autora que justifique indenização por danos morais. **IV. Dispositivo:** recursos desprovidos.

Trata-se de recursos de apelação (fls. 171/79 e 180/92) interpostos contra sentença de fls. 163/68, proferida pelo juízo da 4ª Vara Cível do Foro Regional da Lapa, Comarca da Capital, que deu parcial procedência à ação proposta com o fim de condenar o requerido à restituição de lançamento efetuado, mediante fraude, no cartão de crédito da autora.

O pleito de indenização por danos morais foi julgado improcedente. Honorários arbitrados em R\$ 1.000,00, em favor da autora, e em 10%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sobre o pedido de danos morais, em benefício do requerido, dada a sucumbência recíproca.

A autora recorre para repetição em dobro do desfalque sofrido, bem como para recebimento de indenização por danos extrapatrimoniais. De seu turno, o requerido repisa as teses de culpa exclusiva da cliente e de terceiros, sustentando a inviabilidade do reconhecimento de falha na prestação de serviço.

Contrarrazões às fls. 198/206 e 207/16.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório, acrescido ao de fls. 163, que adoto.

DECIDO.

A autora busca, pela presente ação, desconstituir lançamento efetivado em seu cartão de crédito, ocorrido no que descreve ser uma operação fraudulenta, em que um vendedor ambulante haveria inserido, na leitora de cartão, o valor de R\$ 2.000,00, em vez de R\$ 20,00, que seria o correspondente à transação que realizava a parte. Não é fato controverso que a operação tenha se dado mediante aposição de senha pessoal.

A despesa vem comprovada em fatura de cartão de crédito de fls. 42/45, na qual se verifica que a compra em questão foi parcelada, resultando em dois lançamentos de R\$ 1.000,00 cada. Como bem consignado em sentença, o caso descrito é o de um golpe corriqueiro, em que não se pode vislumbrar, em princípio, responsabilidade do fornecedor do cartão de crédito, dado que a operação foi consentida pela cliente, muito embora possa ter sido vítima de ardil provocado por terceiro.

Contudo, a autora juntou aos autos o documento de fls. 39/41, consistente em mensagem encaminhada pelo banco requerido, dando conta da negativa de compra no cartão de crédito da parte, efetivada no mesmo dia da transação impugnada. A operação bloqueada é no valor de R\$ 1.999,99 (fls. 39), ao passo que o lançamento em questão é da ordem de R\$ 2.000,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É certo que a elucidação desses fatos caberia ao banco, por força do Código de Defesa do Consumidor – tema que o requerido não se ocupou em esclarecer. Entretanto, caso se tratasse da mesma operação, o presente processo não teria razão de existir, afinal consta de fls. 39 que a transação foi efetivamente negada. Deve-se, portanto, trabalhar obrigatoriamente com a hipótese de que houve duas transações, e só uma delas – a de R\$ 1.999,99 – foi obstada pelo banco.

A partir do teor da mensagem de fls. 39/41 e da resposta dada pela cliente, no sentido de que não realizou a operação, é forçoso concluir que a transação impugnada, de R\$ 2.000,00, precedeu a transação negada pelo requerido, de R\$ 1.999,99, vez que o próprio banco informa que o cartão foi bloqueado após o não reconhecimento da compra pela autora.

Tem-se assim que o banco requerido obstou a realização da segunda compra, mas nada fez a respeito da primeira. Dado que a autora afirmou categoricamente que não reconhecia a transação de R\$ 1.999,99, era dever do banco colocar sob imediata suspeita também a primeira compra, em especial pelo fato de que se trata de operação completamente atípica – isto é, a parte não ostenta em seu histórico de uso o hábito de fazer transações de tamanho vulto.

Frise-se que o banco não apresentou contraprova de tal circunstância, ainda que a providência estivesse facilmente ao seu alcance. Lembre-se que a relação das partes é de natureza consumerista, impondo-se aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância à súmula 297 do STJ. Sabe-se também que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva para os casos de operações fraudulentas, e decorre do risco que o banco está sujeito no exercício de suas atividades (art. 14, CDC). É esse o entendimento consolidado na súmula 479 do STJ.

Diante de ocorrências flagrantemente incomuns, não se pode afastar a responsabilidade do requerido, uma vez caracterizada falha de serviço da instituição bancária, que deve contar com dispositivos de segurança para confirmação de operações atípicas e de valor excepcional, como é de amplo conhecimento e de usual prática.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não paira dúvida que o fato se insere no contexto usual da atividade financeira exercida pelo banco, que deve zelar pela segurança de seus clientes. O contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude houvesse funcionado a contento, detectando e bloqueando ambas as operações, e não somente uma delas – dado seu domínio do perfil e do histórico de utilização de serviços bancários da correntista.

Suficientemente lastreadas em prova documental, as alegações da autora de fato merecem procedência, reconhecendo a responsabilidade objetiva do requerido pelos danos sofridos em decorrência de fraude de operação bancária. A empresa responde objetivamente pela segurança e eficiência do serviço que disponibiliza, conforme estabelece o parágrafo único do artigo 927, do Código Civil, de modo que eventual dano decorrente de falha apresentada no serviço prestado não pode ser repassado à cliente.

A repetição do indébito deve ocorrer na forma simples, afinal está caracterizada falha de serviço do banco, e não dolo ou má-fé de sua parte. Da mesma forma, não há evidência de dano extrapatrimonial sofrido pela requerente, ao menos não a ponto de superar a circunstância de mero dissabor. Eventuais falhas ou excessos constatados na prestação de serviços bancários não acarretam imediatamente em dano moral: é necessária comprovação acerca dos fatos que levam a presumir a desestabilização psíquica da parte ou lesão à sua personalidade.

No caso em questão, seria indispensável a demonstração clara de circunstâncias excepcionais que, por culpa ou fato imputável ao requerido, ocasionassem grave ofensa aos direitos extrapatrimoniais da autora. Da leitura dos autos, não se retira qualquer evidência de dano de tal natureza causado à requerente, a extrapolar os transtornos da vida cotidiana. Ainda que os acontecimentos narrados tenham causado preocupação e aborrecimento, não se constata lesão subjetiva que enseje indenização por danos morais.

Assim, a sentença é confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos, adotados como razão de decidir pelo desprovimento do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelo, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal: *Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la.* Na Seção de Direito Privado, o dispositivo regimental tem sido utilizado para evitar inútil repetição e fazer cumprir o princípio constitucional da razoável duração dos processos.

Improvidos ambos os recursos, eleva-se em 10% a verba honorária fixada em primeiro grau, nos termos do art. 85, § 11º do CPC.

Para fins de prequestionamento, considera-se toda matéria devolvida como prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Atentem as partes e considerem-se desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes ensejará a imposição de multa prevista no art. 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Ante o exposto e mais do que dos autos consta, conheço dos recursos para a ambos **NEGAR PROVIMENTO.**

RUI PORTO DIAS

Relator