



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001301134

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010425-26.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado PAULO FERNANDO MURRAY DEL PRIORE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo n.º 1010425-26.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – Foro Central Cível – 31ª Vara Cível

Apelante: Itaú Unibanco S.A.

Apelado: Paulo Fernando Murray Del Priore

Juíza: Dra. Gisele Valle Monteiro da Rocha

Voto n.º: 00.176

DIREITO DO CONSUMIDOR. Ação indenizatória. Golpe da troca do cartão. Sentença de procedência. Apelo do réu. Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde objetivamente por danos causados por defeitos na prestação de serviços. A jurisprudência do STJ, por meio da Súmula 479, estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes no âmbito de operações bancárias. As transações impugnadas foram realizadas após fraude que se insere no risco da atividade bancária, caracterizando fortuito interno. A utilização de cartão original e senha não exime o banco de responsabilidade, pois não garante a regularidade das transações. Não se comprovou culpa exclusiva do consumidor, que agiu com diligência ao comunicar a fraude. As transações seguintes foram atípicas e o Banco foi avisado pelo consumidor. Ainda assim, houve diversas transações, sequenciais, em valores consideráveis. Recurso desprovido

Trata-se de apelação interposta por Itaú Unibanco S.A. contra a sentença que julgou procedente a ação indenizatória proposta por Paulo Fernando Murray Del Priore, condenando-o ao pagamento de R\$ 71.999,97 a título de danos materiais e R\$ 10.000,00 a título de danos morais, acrescidos de correção monetária e juros legais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Sustenta o apelante, em síntese, que não houve falha na prestação do serviço, pois as transações foram realizadas com cartão original e senha pessoal, circunstância que afastaria sua responsabilidade. Alega culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, nos termos do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do Código de

Defesa do Consumidor, bem como ocorrência de fortuito externo. Defende a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ e requer a reforma integral da sentença, com a improcedência da ação.

O recurso foi processado e respondido.

É o relatório.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira pelas operações realizadas mediante fraude conhecida como “golpe da troca do cartão”, que resultaram em prejuízo ao correntista.

O recurso não comporta provimento.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, por meio da Súmula 479, dispõe que: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.x

No caso, as transações impugnadas foram realizadas após a prática do golpe da troca do cartão, fraude que se insere no risco da atividade bancária. Trata-se de fortuito interno, incapaz de afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

O argumento de que as operações foram efetuadas com cartão original e senha não é suficiente para eximir o banco, pois a utilização desses elementos não garante, por si só, a regularidade das transações. A instituição financeira tem o dever de implementar mecanismos eficazes de segurança e monitoramento, especialmente diante de movimentações atípicas e de elevado valor, como as aqui verificadas.

Não se comprovou culpa exclusiva do consumidor. Ao contrário, o autor comunicou imediatamente o ocorrido e registrou boletim de ocorrência, demonstrando diligência. Tampouco se configura fortuito externo, pois a fraude decorre de vulnerabilidade do sistema bancário, risco inerente à atividade

econômica desenvolvida pelo apelante.

Os danos materiais correspondem ao montante subtraído da conta do autor (R\$ 71.999,97), valor incontroverso.

No mais, o dano moral também restou caracterizado. A falha de segurança do banco réu e a sua recusa em admitir a inexigibilidade da transação questionada foram a causa direta dos transtornos gerados ao autor, que passou por situação aflitiva decorrente do lançamento de vultosos valores em sua fatura de cartão de crédito e pagamentos na função débito, ensejando, assim, dano moral de forma presumida.

Mesmo tendo informado ao banco a fraude na data em que ocorrida (1 de dezembro de 2023), o cartão seguiu sendo utilizado, nas funções saque e débito.

A falha na segurança do banco réu, aliada à recusa em reconhecer a inexigibilidade da transação contestada, constituiu causa direta dos transtornos suportados pelo autor, que enfrentou situação aflitiva em razão do lançamento de valores expressivos em sua fatura de cartão de crédito, caracterizando-se, assim, o dano moral de forma presumida.

Aplica-se, ainda, a teoria do desvio produtivo do consumidor, pois, apesar da evidente irregularidade das compras e saques fraudulentos, o autor, além de ter apresentado reclamação administrativa devidamente comprovada às fls. 101/128 e comunicado os fatos à autoridade policial mediante boletim de ocorrência de fls. 28/29, foi compelido a contratar advogado e ajuizar demanda judicial para solucionar problema ao qual não deu causa.

Portanto, o dano moral encontra-se plenamente caracterizado, sobretudo diante da fraude bancária perpetrada por terceiros e da insistência do banco em manter a cobrança das transações impugnadas.

O valor da indenização deve observar sua dupla função: reparar o sofrimento da vítima e desestimular a reiteração da conduta pelo causador. Ademais, deve guardar proporcionalidade com a natureza da ofensa, sua gravidade objetiva, a repercussão subjetiva para a vítima e considerar a situação econômica das partes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 11% sobre o valor da condenação, em razão do desprovimento do recurso.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

Ante o exposto, voto no sentido de **negar provimento ao recurso.**

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator