



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000204808**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010901-44.2025.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado GUSTAVO SABINO FABRETTI.

**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: **Deram 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), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 11 de março de 2026.

**REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto n.º 177**

**Apelação Cível n.º 1010901-44.2025.8.26.0451**

**Apelante:** Itaú Unibanco S/A

**Apelado:** Gustavo Sabino Fabretti

**Origem:** 4ª Vara Cível - Foro de Piracicaba - Comarca de Piracicaba/SP

**Juiz(a) Prolator(a):** Daniela Mie Murata

EMENTA: Apelação Cível. Direito do Consumidor. Bancário. Sentença de Procedência. Recurso Provido. I. Caso em Exame: Cuida-se de ação em que se busca a condenação do banco réu, ora apelante, ao cancelamento de operações realizadas em nome da parte autora e, conseqüentemente, ao pagamento de indenização por danos materiais. II. Questão em Discussão: 2. A questão em discussão consiste em definir se o banco é responsável pelos danos narrados. III. Razões de Decidir: 3. A cadeia de acontecimentos narrados não envolve falha na prestação do serviço do banco, por intermédio da assunção de medidas de segurança pertinentes, uma vez configurado fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Tal conclusão decorre de as transações terem sido realizadas mediante apresentação física do cartão original e uso de senha pessoal do correntista, sem indícios de qualquer falha de segurança imputável ao banco réu. IV. Dispositivo e Tese: 4. Dá-se provimento ao recurso de apelação, para reformar a r. sentença e julgar improcedente os pedidos.

**Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 166/169, cujo relatório se adota, que, nos autos de ação indenizatória, julgou procedente o pedido, nos seguintes termos: “[...] *Por tudo isso, configurado o defeito na prestação do serviço, já que não implementado o bloqueio eficaz após comunicação do extravio; houve permissão de transações em curto período e porque adotados critérios inconsistentes e aleatórios de análise. [...]. Diante do exposto, **JULGO PROCEDENTE** o pedido inicial formulado por GUSTAVO SABINO FABRETTI para **condenar** ITAÚ UNIBANCO S.A. a restituir ao autor a quantia de **R\$ 9.765,71** (nove mil, setecentos e sessenta e cinco reais e setenta e um centavos), corrigida monetariamente desde cada desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a citação. [...].”*

Inconformada, insurgiu-se o apelante-réu **Itaú Unibanco S/A** (fls. 172/183). No mérito, sustentou, em apertada síntese, que não haveria ocorrido falha de prestação de serviço de sua parte, pois os danos descritos haveriam decorrido de fato exclusivo de

terceiro e de culpa exclusiva da vítima, de modo que inexistiria dever de indenização: "[...] *A transação contestada pela parte apelada foi realizada mediante o uso de cartão original e uso de senha eletrônica pessoal e intransferível, conforme evidenciado acima. [...].*".

O apelado-autor **Gustavo Sabino Fabretti** apresentou contrarrazões (fls. 192/197).

Não houve oposição ao julgamento virtual. **É o relatório.**

**Decido.** Presente o pressuposto de admissibilidade recursal da tempestividade e regular o preparo, o recurso é conhecido e recebido, admitindo-se o seu processamento no efeito devolutivo.

Cuida-se de ação em que se busca a condenação do banco réu, ora apelante, ao cancelamento de operações realizadas em nome da parte autora e, conseqüentemente, ao pagamento de indenização por danos materiais. Restou incontroverso nos autos que, no dia 22 de novembro de 2024, durante viagem internacional à cidade de Nova Iorque, nos Estados Unidos, o apelado-autor **Gustavo Sabino Fabretti** teve o cartão de crédito extraviado, com a subsequente realização de compras indevidas, a partir da utilização do objeto em questão. Sustenta o apelado-autor **Gustavo Sabino Fabretti** que, em razão do evento danoso, o apelante-réu **Itaú Unibanco S/A** deveria cancelar as contratações em seu nome e responder pelos danos materiais que teria sofrido. Este, em contestação, afirmou que os prejuízos sofridos pela parte autora teriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Assim, cinge-se a controvérsia a definir se o apelante-réu **Itaú Unibanco S/A** tem a obrigação de efetuar o cancelamento das operações realizadas e se ele deve responder pelo pagamento de indenização por danos materiais. Pugna o apelante, assim, pela reforma da r. sentença, a fim de que os pedidos autorais sejam julgados improcedentes.

Como é cediço, o sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

*"[...] Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo*

*causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título “Dos atos ilícitos”, complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposo. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levíssima. [...]” (Gonçalves, Carlos Roberto. Direito Civil Brasileiro, p. 363/364. Volume 2: Teoria Geral das Obrigações. 9ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2012).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê que 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.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

No que concerne à matéria em apreço, sabe-se que as instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não são aquinhoados com acesso à chave do sistema. Neste campo, os usuários se valem do sistema e de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência.

Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, trata-se de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema

digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

No presente caso, porém, diante das peculiaridades do expediente promovido pelos terceiros responsáveis pelo extravio do cartão de crédito e posterior utilização para a realização das compras contestadas, forçoso reconhecer que a cadeia de acontecimentos narrados não envolve falha na prestação do serviço do banco, por intermédio da assunção de medidas de segurança pertinentes, uma vez configurado fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Tal conclusão decorre de as transações terem sido realizadas mediante apresentação física do cartão original e uso de senha pessoal do correntista, sem indícios de qualquer falha de segurança imputável ao banco réu. Cumpre ressaltar, aliás, que além de as transações terem sido autenticadas por senha pessoal, conforme demonstrado em sede de contestação e, posteriormente, ratificado nas razões de apelação, estavam dentro do perfil do apelado-autor **Gustavo Sabino Fabretti**. Não obstante, conquanto o apelado-autor sustente ter comunicado de imediato o extravio do cartão de crédito, não se divisa, nos autos, qualquer elemento probatório apto a demonstrar que tal comunicação se tenha efetivado em momento anterior às transações impugnadas. Assim, a hermenêutica a incidir sobre Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça deve ser ponderada, haja vista que houve, no caso em questão, eventualmente falha na segurança pública ou a culpa exclusiva da vítima no que concerne à obtenção de seus dados e, por consequência, às operações realizadas com uso das informações bancárias.

No caso vertente, portanto, a parte autora não se desincumbiu do ônus de provar que o réu encampou conduta culposa, que pudesse ensejar a obrigação de reparação, nos termos dos supracitados artigos 927 e 186 do Código Civil, na medida em que não demonstrou a falha nos serviços bancários por ele prestados. Por conseguinte, na presente hipótese, aplicam-se as excludentes do nexo de causalidade insculpidas no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, eis que os prejuízos foram sofridos, de forma indubitosa, por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Destarte, não se deve acolher o pedido de condenação do réu ao pagamento da indenização pleiteada.

Nessa linha, inclusive, incide sobre a espécie o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, para o qual a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada nas hipóteses em que o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são celebradas mediante apresentação física do cartão original e uso de senha pessoal do correntista. Neste sentido: "*RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA. 1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos n°s 2 e 3/STJ). 2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com "chip" e da senha pessoal. 3. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou ação criminosa, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 5. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. 6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 7. Recurso especial provido. (REsp n. 1.633.785/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/10/2017, DJe de 30/10/2017)".*

Cumpre observar ainda que, até em razão da ausência de participação da pessoa responsável pela aplicação do golpe narrado pela parte autora na presente relação jurídica processual, não há provas, devidamente submetidas ao contraditório e à ampla defesa, que apontem, de maneira cabal, para a ocorrência do suposto sinistro.

Diante do exposto, **dá-se provimento** ao recurso de apelação, para reformar a r. sentença e julgar improcedente os pedidos. Em razão da reforma da r. sentença, invertem-se os ônus sucumbenciais, com a condenação da apelada ao pagamento das custas e despesas processuais, assim como dos honorários sucumbenciais, ressalvado o Tema n.º 1.059 do C. Superior Tribunal de Justiça e, ainda, observado o artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil, se o caso.

Para fins de eventual recurso às instâncias superiores, considera-se



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, de modo a obstar a necessidade de oposição de embargos de declaração com tal finalidade, em consonância com as Súmulas n.º 211 do Superior Tribunal de Justiça e n.º 282 do Supremo Tribunal Federal. Ressalte-se, por oportuno, que eventual interposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios sujeitará o embargante à condenação ao pagamento de multa não superior a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

**REGIS DE CASTILHO**

**Relator**