



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000308321

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011171-72.2025.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que são apelantes ITAÚ UNIBANCO S/A e LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada EUNICE DONIZETTI DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 12255

APELAÇÃO Nº 1011171-72.2025.8.26.0482

APELANTES: LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO,
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO E ITAÚ UNIBANCO S/A

APELADA: EUNICE DONIZETTI DE ALMEIDA

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexistência de Dívida c/c Repetição de Indébito e Indenização por Dano Moral. Sentença de procedência. Insurgência dos Requeridos. ACOLHIMENTO PARCIAL.

INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. Verossimilhança nas alegações da consumidora, que foi vítima do denominado “golpe da falsa central” ou “golpe do falso funcionário”. Inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII). A despeito do golpe havido, as instituições financeiras requeridas não se desincumbiram do ônus de demonstrar que agiram com a segurança necessária na prestação do serviço. Inovações recursais que não podem ser conhecidas. Autora que reconheceu a contratação do primeiro dos cartões de crédito. Cartões posteriores contratados em seu nome que carecem de elementos comprobatórios da manifestação da vontade. Banco apresentou, com a contestação, apenas cópias das faturas, com indicação de diversos endereços residenciais. Ausência de prova de entrega dos plásticos na residência da consumidora, ou que ela, de fato, os solicitou. Estorno de parte das transações que não constitui mera liberdade. Reconhecimento da fraude pelo banco. Inaplicabilidade das excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, § 3º, II, do CDC. Falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC e da súmula n.º 479 do c. STJ.

REPETIÇÃO DE INDÉBITO. Não cabimento. Autora que narrou ter efetuado o pagamento apenas dos valores que entendia devidos, decorrentes das compras no cartão reconhecidos. Regra prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC que exige o efetivo pagamento em excesso. Mera cobrança não gera o dever de repetição.

DANO MORAL. Não ocorrência. Hipótese que reclama prova respectiva por não se tratar de dano presumido ('in re ipsa'). Autora que não efetuou os pagamentos exigidos. Inexistência de indícios de supressão das condições de sobrevivência da Autora ou de apontamento da dívida em cadastro de proteção ao crédito. Argumentação genérica deduzida na inicial. Pedido indenizatório improcedente.

SENTENÇA REFORMADA para afastar a repetição do indébito e a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, com redistribuição do ônus da sucumbência.

RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Cuida-se de APELAÇÃO interposta contra a r. sentença de fls. 519/523 pela qual JULGADOS PROCEDENTES os pedidos deduzidos em AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL para declarar a inexistência de dívida no valor de R\$33.371,46, vinculada ao cartão de crédito de final “8867”, e condenar as Requeridas, de forma solidária, à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$2.000,00.

Recorrem os Réus *Luizacred e Itaú*, buscando a reforma da sentença a fim de que julgados improcedentes os pedidos ou, subsidiariamente, afastada a condenação ao pagamento de indenização por dano moral e à restituição do indébito em dobro. Sustentam, em resumo, o seguinte: [i] cerceamento de defesa decorrente do indeferimento de depoimento pessoal; [ii] não foram considerados pontos contraditórios evidentes da narrativa autoral, que demonstram a ausência verossimilhança; [iii] os cartões de crédito não reconhecidos (final 8867 e 2653) não dizem respeito a novo cartão de crédito, “*mas tão somente de emissão de novos plásticos*”; [iv] ao se referir a funcionários do banco, em determinados momentos utilizou a palavra “*suposta*”, como se não tivesse certeza se estava falando verdadeiramente com preposto respectivo; [v] foi mencionado número de telefone (11 5192-2789) que não diz respeito ao banco; [vi] a narrativa deduzida no boletim de ocorrência se assemelha ao conhecido golpe do falso funcionário ou golpe da falsa central; e [vii] houve cancelamento do cartão de final 2653 e estorno das despesas contestadas, com manutenção apenas das compras presenciais lançadas no cartão de final 8867 (fls. 542/564).

Contrarrazões apresentadas pela parte Apelada (fls. 573/601).

Comprovada a tempestividade e o recolhimento do preparo recursal (fls. 565/566), recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

A Autora propôs a presente ação alegando, em resumo, que recebeu uma ligação em agosto de 2024, oportunidade em que uma funcionária da *Magazine Luiza* informou a tentativa de compra fraudulenta com o seu cartão de crédito. Afirmou reconhecer a contratação e utilização do cartão de crédito de final 7600, porém, em dezembro de 2024, foi surpreendida com inúmeros lançamentos com cartão de crédito final 2653 e, após, com o de final 8867. Relatou que, não obstante as diversas reclamações, a dívida continua sendo cobrada, razão pela qual requereu a declaração de inexistência do débito além de indenização por danos materiais e morais.

Citados, os Requeridos apresentaram contestação e, em julgamento antecipado do mérito, sobreveio a r. sentença de procedência dos pedidos, sob os seguintes e principais fundamentos:

“Diante da relação consumerista que aqui se afigura, cabiam as requeridas a comprovação da contratação dos cartões de crédito com os finais "2653" e "8867". Contudo, assim não fizeram.

Anote-se, ainda, que para que se pudessem comprovar de maneira satisfatória o estabelecimento de relação jurídica com a parte autora, não bastaria, unicamente, a juntada de extratos, mas também trazer, ao menos, cópia dos contratos devidamente assinados pela autora.

Nesse contexto, não lograram as partes requeridas em comprovar que a parte autora contratou qualquer tipo de serviço.

Assim, é caso de cancelamento dos contratos de cartão de crédito, com a conseqüente restituição dos valores, de forma dobrada, dos descontos realizados após 30/03/2021. (...)

Assim, para cobranças após 30/03/2021, será aplicável a conclusão do referido acórdão de que para devolução em dobro (art. 42 CDC) bastará uma conduta contrária à boa-fé contratual, independente da natureza volitiva (dolo ou má-fé).

E, a partir desta data, será do fornecedor o ônus de demonstrar o engano justificável e de uma ação adequada à boa-fé objetiva, o que não ocorreu nos presentes autos.

A condenação das requeridas, portanto, se impõem como imperativo de justiça, a fim de compensar a autora pelo dano moral suportado.

Em relação ao quantum indenizatório, sopesando as circunstâncias do caso concreto e as capacidades econômicas das partes, reputo como razoável o valor de R\$ 2.000,00.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a pretensão formulada por Eunice Donizetti de Almeida em face de Magazine Luiza S/A, LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e Itaú Unibanco S.A. para:

a) DECLARAR a inexistência da dívida no valor de R\$ 33.371,46, vinculada ao cartão de crédito de final "8867";

b) CONDENAR, as partes requeridas, de forma solidária, a restituírem à parte autora, de maneira simples para cobranças realizadas até 30/03/2021 e, de forma dobrada, os valores eventualmente efetuados após tal data, corrigidos monetariamente a partir de cada desembolso e com juros de mora desde a citação; Até 29/08/2024 a correção monetária será aplicada pela Tabela Prática do TJSP e os juros de mora em 1% ao mês. Após tal data, a correção monetária será pelo IPCA e os juros de mora iguais à Selic deduzida a correção (cf. nova redação dos arts. 389 e 406 CC/02), tudo a ser quantificado na fase oportuna por mero cálculo aritmético.

c) CONDENAR, as partes requeridas a pagarem à parte autora, de forma solidária, a título de compensação pelos danos morais sofridos, a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), corrigida monetariamente pelo IPCA e os juros de mora iguais à Selic deduzida a correção (cf. nova redação dos arts. 389 e 406 CC/02), a partir da data desta sentença, tudo a ser quantificado na fase oportuna por mero cálculo aritmético.

Ante a sucumbência arcará a parte vencida com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §2º do CPC, observada a gratuidade da justiça concedida.”

Respeitada a convicção do MM. Juízo *a quo*, entendo que a sentença comporta alguma reforma.

Convém registrar, de início, que o conhecimento das alegações deduzidas nas razões do recurso deve ser limitado, diante da evidente inovação

recursal dos Recorrentes.

Extrai-se da contestação apresentada (fls. 227/249) que o *Banco Itaú* e a *Luizacred* alegaram, em suma, o seguinte: **1)** estorno das transações efetuadas pela *internet* e regular atendimento ao pedido de bloqueio do cartão; **2)** não se pode atuar como garantidor universal de situações que fogem à sua alçada; **3)** reconhecimento pelo c. STJ sobre a inviolabilidade da tecnologia *chip*; **4)** as compras parceladas fogem ao padrão de fraude; **5)** ressarciu as anteriores transações por mera liberalidade, para manter o bom relacionamento com o cliente; **6)** inaplicabilidade do perfil de consumo; **7)** Ausência de contato administrativo para esclarecimentos prévios, visto que sequer apresentou os protocolos de contato; e **8)** ausência de dano indenizável.

Não obstante o argumentado em defesa, é possível se identificar nas razões recursais inúmeras novas alegações, que buscaram impugnar elementos concretos da inicial. Porém, como se sabe, o momento oportuno para impugnar os fatos é a defesa, de modo que, as inovações recursais, não podem ser consideradas.

Quanto ao mérito, propriamente, esta c. Câmara tem examinado, diuturnamente, diversos pedidos de intervenção judicial em relacionamentos bancários. É certo que não existe fórmula apriorística para a imputação da responsabilidade e o dever de indenizar os danos alegados pelos clientes, ainda que seja aplicável o Código de Defesa do Consumidor e o risco da atividade (CC, art. 927, parágrafo único).

Considerado isso, na hipótese, entendo que a Autora hipossuficiente se desincumbiu do ônus de demonstrar a verossimilhança das suas alegações, o que autoriza a inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII).

Extrai-se dos fatos narrados que a Autora possivelmente foi vítima do denominado “golpe da falsa central” ou “golpe do falso funcionário”, no qual o fraudador se passa por representante do banco para obter vantagem indevida do consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Porém, sobreleva na hipótese que os Requeridos não se desincumbiram do ônus de provar que agiram com a segurança esperada na prestação do serviço contratado.

A Autora não nega que possuía cartão de crédito de final 7600, mas apenas que as compras realizadas com os cartões que o sucederam (8867 e 2653) não foram utilizados por ela.

Por sua vez, a parte Requerida se limitou a apresentar, como documentos, faturas de cartão de crédito (fls. 250 e ss), das quais pode se notar, inclusive, endereços de entrega variados, em curto período.

Nesse passo, não há qualquer prova de que foi a própria Autora – ou o fraudador – que solicitou os novos cartões e os recebeu (com registro de nova senha). Cabia ao banco uma análise segura sobre os dados da consumidora, mas não consta qualquer indicação nem sequer de protocolos dos atendimentos que resultaram no cancelamento do cartão antigo e solicitação de novos plásticos.

A falha na segurança é corroborada pelo fato de que o banco assume ter realizado o estorno das operações realizadas pela *internet*. Isso não constitui mera liberalidade, como alegado, pois se houvesse qualquer desconfiança em relação ao consumidor, certamente uma instituição financeira não lançaria mão de tais valores.

Significa dizer que a inexistência de provas de que as solicitações de cartões partiram efetivamente da consumidora, ou que ela os tenha recebido em seu endereço residencial, corrobora a conclusão de que houve falha na segurança do banco na prestação do serviço, a permitir a consumação do delito, razão pela qual de rigor a inaplicabilidade das excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, § 3º, II, do CDC.

Assim, era mesmo caso de reconhecimento da falha na prestação de serviço (CDC, art. 14, § 1º), com aplicação da súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça no sentido de 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”.

Não obstante, entendo que a repetição de indébito e o dano moral devem ser afastados.

Com efeito, o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor prevê expressamente que a repetição de indébito será igual ao dobro do que o consumidor “pagou em excesso”.

*Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à **repetição do indébito**, por **valor igual ao dobro do que pagou em excesso**, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.*

Ou seja, não há dúvidas que a repetição do indébito exige o prejuízo material do consumidor.

Na hipótese, a narrativa deduzida na inicial leva à conclusão de que a consumidora não dispendeu valores além das parcelas dos gastos por ela reconhecidos, o que é corroborado pelos comprovantes de pagamento de faturas (fls. 31/59) apenas no montante que a consumidora entendia devido (R\$111,80), a despeito dos valores mais elevados indicados.

Do mesmo bordo, quanto ao **dano moral**, importante registrar que não pode ser presumido (*in re ipsa*), devendo haver prova da lesão, visto que as cobranças, por si sós, não constituem um abalo psíquico.

Ademais, o dano moral que gera o dever de indenizar é aquele que extravasa o campo dos meros aborrecimentos, percalços e pequenas ofensas. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação, via indenização, é o efetivo dano moral consistente em constrangimento ou em outro tipo de sofrimento.

Dessa forma, o dano moral somente se dá quando a parte sofre comprovado abalo em sua estima pessoal, com notório constrangimento na sua autovalorização, em decorrência de ato ilícito, e isso não foi demonstrado no caso.

Note-se que dos próprios argumentos deduzidos na inicial não é possível se extrair qualquer situação excepcional, constando apenas argumentos genéricos, que são insuficientes para o reconhecimento do dano extrapatrimonial.

Por sinal, vez que a Autora não pagou os valores indicados nas faturas, inexistiu comprometimento da sua subsistência da parte, tampouco há notícia de inscrição do seu nome em cadastros de proteção ao crédito em razão do débito objeto da ação, o que reforça a inexistência da lesão.

Nesse sentido, já se posicionou a e. 18ª Câmara de Direito Privado:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Alegação da autora de ter havido descontos indevidos em sua conta corrente a título de tarifa bancária "Cesta Classic 2" – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade do débito objeto da ação, para determinar a repetição do indébito em dobro e para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$5.000,00 – Pretensão do réu de reforma. ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Diante da aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da inversão do ônus da prova, cabe o reconhecimento da responsabilidade do banco réu, que deixou de comprovar a legitimidade da cobrança da tarifa "Cesta Classic 2". Entretanto, o dano moral não foi configurado. Ausência de negativação do nome da autora ou de prova de tratamento que possa causar constrangimento insuperável. Ademais, ausência de demonstração de má-fé do banco, de modo que a devolução deve ser de forma simples e não em dobro. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DA AUTORA – Pretensão de majoração do valor da indenização e de que os juros moratórios incidam desde a data de cada desconto indevido. RECURSO PREJUDICADO: Por causa do provimento parcial do recurso do réu, com o afastamento da indenização por danos morais, resta prejudicado o pedido de majoração do valor da indenização. Fica prejudicado também o pedido de que os juros moratórios incidam desde a data de cada desconto indevido, porque o Juízo já determinou a incidência de juros desde a data do evento danoso, ou seja, desde a data de cada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desembolso, por se tratar de ilícito extracontratual. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E PREJUDICADO O DA AUTORA.” (Apelação nº 1001177-10.2023.8.26.0411, Rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 12/12/2023).

Logo, também é caso de se afastar a indenização por dano moral.

Dados os sobreditos fundamentos, de rigor a reforma da sentença a fim de afastar a condenação dos Requeridos à repetição do indébito e ao pagamento de indenização por dano moral, e, por consequência, estabelecer a sucumbência recíproca, com divisão igualitária das custas e despesas processuais (50% para cada), e honorários advocatícios devidos pelos Réus no valor correspondente a 10% do valor declarado inexigível e, pela Autora, a 10% sobre os pedidos rejeitados (repetição de indébito e indenização por dano moral), observada a concessão da assistência judiciária gratuita.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR