



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000225920

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011673-19.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO ITAUCARD S/A, é apelado PAULO HIRATA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 16 de março de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1011673-19.2023.8.26.0114
Apelante: Banco Itaucard S/A
Apelado: Paulo Hirata
Foro e vara de origem: Foro de Campinas/5ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MORAIS. GOLPE DA MAQUINETA. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. TRANSAÇÃO ATÍPICA E FORA DO PERFIL DE CONSUMO. COMUNICAÇÃO IMEDIATA AO BANCO. FALHA DO SERVIÇO BANCÁRIO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e obrigação de não fazer, ajuizada por consumidor contra banco por cobranças decorrentes de fraude conhecida como “golpe da maquineta”, na qual foi realizada transação no valor de R\$ 18.000,00 em cartão de crédito. Alega falha do serviço bancário que não obistou transação suspeita e prontamente comunicada. Proferida sentença de parcial procedência declarando a inexigibilidade do débito e determinado o estorno das cobranças. Apela o banco pela reforma da sentença a fim de julgar improcedentes os pedidos por culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira responde objetivamente por transação fraudulenta realizada em valor elevado e fora do perfil de consumo do cliente, mesmo após comunicação imediata da fraude.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O estorno administrativo efetuado após o ajuizamento da ação não satisfaz integralmente a pretensão do autor, subsistindo interesse processual na declaração judicial definitiva de inexigibilidade do débito e de seus encargos.

4. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC, inclusive quando decorrentes de fraude praticada por terceiro.

5. O dever de segurança imposto às instituições financeiras abrange a obrigação de identificar e impedir transações atípicas, especialmente aquelas que destoam do perfil de consumo do cliente quanto a valor, localidade e habitualidade.

6. A realização de compra presencial no valor de R\$ 18.000,00, parcelada, em local distante da residência do consumidor e fora de seu padrão de consumo, constitui indício relevante de fraude que exige atuação preventiva do banco.

7. A comunicação do golpe pelo consumidor apenas dois minutos após a transação impunha à instituição financeira a adoção de medidas eficazes para impedir a consolidação da cobrança, não sendo suficiente o mero bloqueio do cartão.

8. A utilização de cartão e senha não afasta, por si só, a responsabilidade da instituição financeira, quando evidenciada falha nos mecanismos de segurança e monitoramento de operações suspeitas.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: "1. As instituições financeiras respondem

objetivamente por transações fraudulentas realizadas com cartão e senha quando caracterizada falha no dever de segurança, especialmente diante de operação atípica e fora do perfil de consumo do cliente. 2. A comunicação imediata da fraude pelo consumidor impõe ao banco o dever de adotar medidas eficazes para impedir a consolidação da cobrança, sob pena de responsabilidade."

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CPC/2015, art. 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12.09.2023, DJe 15.09.2023; Súmula 479/STJ;

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e obrigação de não fazer, com pedido de tutela antecipada, movida por PAULO HIRATA contra BANCO ITAUCARD S/A por cobranças decorrentes de golpe que vitimou o consumidor.

Em suma, alega que foi vítima do chamado "golpe da maquina", no qual um falso entregador, a pretexto de cobrar uma taxa de entrega de R\$ 6,00 por uma suposta cesta de aniversário, realizou uma transação no valor de R\$ 18.000,00 (em 3 parcelas de R\$ 6.000,00) no seu cartão de crédito.

Em contestação, o requerido alegou que houve culpa exclusiva do autor e de terceiro, pois a compra só foi autorizada depois de validada pelo uso do cartão e digitação de senha pela própria vítima, não tendo assim como se suspeitar do perfil de consumo (fls. 87/120).

A sentença julgou procedente em parte o pedido para declarar a inexistência e inexigibilidade, com o consequente estorno/cancelamento da cobrança relativa às 3 parcelas no valor de R\$ 6.000,00 cada, com vencimentos em 9/2/2023, 9/3/2023 e 9/4/2023, e encargos incidentes (fls. 257/259).

O requerido apelou pela reforma da sentença alegando, preliminarmente, a perda do objeto da demanda, uma vez que já teria promovido o crédito definitivo na fatura em 29/03/2023. No mérito, sustenta que não houve responsabilidade do banco sobre o ocorrido, porque a compra foi autorizada pelo próprio autor, que foi negligente ao não conferir o valor digitado na máquina antes de passar o cartão e inserir sua senha, configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Por fim, alega a ausência de perfil de fraude na transação questionada, uma vez que foi realizada presencialmente (fls. 371/385).

É o relatório.

Afasta-se a preliminar de perda do objeto da demanda, pois o estorno dos valores após a propositura desta ação não satisfaz a pretensão nela veiculada, persistindo interesse processual na declaração judicial de inexigibilidade do débito e seus acréscimos definitivamente.

No mérito, observa-se que o autor prontamente comunicou o ocorrido ao banco (2 minutos após a transação – fl. 35), mas ainda assim o banco não agiu eficazmente

para impedir a consolidação da cobrança e ainda lançou as parcelas nas faturas do consumidor mesmo sabendo que foi vítima de fraude.

Nos termos do art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços e, no caso, a falha ficou evidente pela autorização de compra altamente suspeita e fora do perfil de consumo do autor.

Nesse sentido:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)”

Então nesse ponto, não adianta o banco afirmar que não tem responsabilidade quando a transação é realizada com cartão e senha, pois isso não lhe isenta do dever de obstar operações com indícios de fraude.

Pelas próprias faturas juntadas aos autos, observa-se que o autor não costuma efetuar compras de tão alto valor, de modo que, constatando o banco que era efetuada operação de R\$ 18.000,00 em uma cidade tão distante da residência do autor e claramente fora do padrão de consumo, deveria proceder com o mínimo de segurança esperado.

Contudo, ocorreu o contrário: o autor comunicou o golpe logo após sua ocorrência, em tempo hábil para que o banco pudesse impedir a consolidação da transação fraudulenta, mas ainda assim o requerido limitou-se a bloquear o cartão, nada mais.

Logo, não se pode atribuir culpa exclusiva à vítima pelo ocorrido, pois ficou caracterizada a falha na prestação do serviço por parte do banco, que não adotou medidas eficazes para impedir a consolidação de uma transação fraudulenta, mesmo após ter sido prontamente comunicado pelo consumidor.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará o recorrente com honorários advocatícios que majoro para R\$ 3.000,00, de acordo com os critérios do art. 85, §§2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora