



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000010335

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013809-94.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada CYNTHIA LEVY CHAUD.

ACORDAM, em 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1013809-94.2024.8.26.0003

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Cynthia Levy Chaud

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Laurence Mattos

Voto nº 13345

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE BANCÁRIO (“FRAUDE EM CARTÃO”). TRANSAÇÕES DESTOANTES DO PERFIL DA CORRENTISTA. FALHA DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS E RESTITUIÇÃO DO VALOR INDEVIDAMENTE DEBITADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Trata-se de apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos materiais e morais. O juízo de origem declarou a inexigibilidade das transações impugnadas, condenou o réu à restituição de R\$ 15.000,00, determinando correção monetária desde cada débito e juros moratórios desde o evento danoso, e rejeitou o pedido de dano moral. O banco apelante sustenta inexistência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva de terceiros e ausência de dano material.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) saber se as transações contestadas decorreram de falha de segurança imputável ao banco, ensejando a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC; (ii) saber se subsiste o dever de indenizar os danos materiais correspondentes aos débitos impugnados, mantendo-se a inexigibilidade reconhecida na sentença.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo (CDC, arts. 2º e 3º; Súmula 297 do STJ), aplicando-se o regime



TRIBUNAL DE JUSTIÇA PODER JUDICIÁRIO São Paulo

de responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços (CDC, art. 14).

4. Restou evidenciado que a correntista foi vítima de fraude e que as transações impugnadas destoam de maneira significativa do seu padrão de consumo, sendo isoladamente superiores às faturas mensais precedentes. O banco, embora comunicado prontamente pela consumidora, não demonstrou possuir mecanismos de segurança suficientemente eficazes para barrar movimentação atípica de elevado valor.

5. A instituição financeira não comprovou qualquer das excludentes previstas no art. 14, §3º, do CDC, especialmente inexistência de defeito ou ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. A fraude constitui fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ e dos Temas repetitivos 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, de relatoria do Min. Luis Felipe Salomão, que consolidaram o entendimento de que golpes e fraudes no âmbito bancário integram o risco da atividade.

6. Mantém-se, por conseguinte, a declaração de inexigibilidade das transações fraudulentas e a condenação à restituição dos valores indevidamente debitados. A sentença, ademais, foi suficiente e adequadamente fundamentada, nos termos dos Enunciados 10, 12 e 13 da ENFAM, inexistindo nulidade.

7. Improvimento do recurso e majoração dos honorários sucumbenciais, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso desprovido. Honorários majorados para 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Tese de julgamento: “A instituição financeira responde objetivamente por transações fraudulentas realizadas com cartão de crédito/débito quando evidenciada falha de segurança e incompatibilidade com o perfil de consumo do correntista. Fraudes bancárias praticadas por terceiros configuram fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ, não se aplicando a excludente de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14; CPC/2015, art. 85, §11; Enunciados ENFAM nºs 10, 12 e 13.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.197.929/PR e REsp 1.199.782/PR (recursos repetitivos), Rel. Min. Luis Felipe Salomão; STJ, AgInt nos EDel no REsp 1.787.184/MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino; TJSP, Apelação 1087128-32.2023.8.26.0100,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Rel.^a Des.^a Rosana Santiso, j. 23.06.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da r. sentença de fls. 261/264, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Posto isso, e pelo mais que dos autos consta, julgo parcialmente procedente a ação para declarar a inexigibilidade dos débitos discutidos nos autos e condenar o réu ao pagamento da quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), referente aos valores indevidamente debitados, montante que deverá ser corrigido monetariamente a partir de cada débito e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar do evento danoso. Julgo, por outro lado, improcedente o pedido de danos morais. Sucumbente na maior parte do pedido, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação”*.

Sustenta o recorrente, em síntese, pela reforma da sentença, pela inexistência de falha na prestação de serviços, pela culpa exclusiva de terceiros e pela inexistência de dano material.

Contrarrazões da recorrida às fls. 307/318, requerendo a manutenção da sentença pelo reconhecimento da falha na prestação de serviço pelo banco e pela indenização por danos materiais.

É o relatório

Fundamento e decido.

De início, são controvertidas as questões alusivas à falha de prestação de serviço e à indenização por danos materiais.

A instituição financeira é sociedade destinada à prestação de serviços e as relações que mantém com clientes e terceiros regem-se pelo Código de Defesa do Consumidor (STJ, Súmula n. 297; cfr. AgRg. no REsp. n. 493.984-RS, STJ, 3a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

T., Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j. 3.3.05, in DJU de 18.4.05, p. 305; v. tb. Apel. n. 7.051.889-5, Jacareí, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j. 11.4.06; Apel. n. 952.193-1, Mogi Mirim, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j. 22.11.05).

A relação estabelecida entre as partes, pois, é de consumo. Como é cediço, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Além do conceito previsto no artigo 2º, da Lei 8.078/90, ou seja, do consumidor típico, o Código de Defesa do Consumidor prevê a figura do consumidor por equiparação (artigos 2º, parágrafo único, 17 e 29), quando terceira pessoa é exposta à prática comercial de ser alvo de cobrança de dívidas pela ré (artigos 29 c/c 42 e seguintes, CDC).

Por sua vez, a recorrente caracteriza-se por ser fornecedora, como descrito no artigo 3º, do CDC, uma vez que desenvolve atividades de prestação de serviços, entre outros.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistiu ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Pois bem, no caso em exame está evidente que a parte recorrida foi vítima de golpe e, ainda, indubitável que houve falha no sistema de segurança bancário, que permitiu que transações visivelmente destoantes do perfil de compra da recorrida fossem realizadas pelos fraudadores.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nesse caso, não se acautelou o Banco em verificar a autenticidade das transações realizadas no cartão da recorrida, o que era seu dever.

Nessa linha, ainda que não comprovada qualquer participação do Banco na fraude, é certo que não restou caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nem foi afastada a responsabilidade objetiva do recorrente, uma vez que a transação resultou de falha de segurança e conseqüente falha de prestação de serviços.

Assim, cabia ao recorrente comprovar, efetivamente, que a fraude não decorreu da falta de segurança nos serviços ofertados ao cliente, o que não ocorreu.

No caso concreto, frisa-se que a transação fraudulenta (fls. 66), sozinha, ultrapassa os valores de cada uma das demais faturas dos 5 (cinco) meses anteriores juntadas aos autos pela recorrida, superando até mesmo o dobro de alguns dos gastos mensais da recorrida. Ademais, a recorrida acionou o banco tão logo percebeu-se vítima da fraude (fls. 24/26), igualmente registrando a ocorrência em delegacia de polícia no dia seguinte (fls. 18/19).

Patente, pois, que o débito em comento destoa de forma exorbitante do perfil de gastos da recorrida.

Evidente que ao Banco cabe o dever de vigilância quanto à segurança das operações realizadas via cartão pelos seus clientes, já que deste método se utiliza costumeiramente e, com a mesma frequência, são constantes as fraudes por esses meios verificadas.

Não demonstra o recorrente que disponha de sistema de segurança eficaz para coibir golpes deste jaez, de modo que o banco assume o risco da atividade desempenhada.

Trago à colação o entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça nos Recursos Especiais 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, de relatoria do eminente Ministro Luís Felipe Salomão, julgados pela sistemática dos chamados “recursos repetitivos” (nos termos do artigo 543-C do Código de Processo Civil de 1973), cuja



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

tese assim preconiza:

“Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”.

Na mesma linha prescreve a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ressalta-se que é responsabilidade da instituição financeira impedir operações bancárias fraudulentas via cartão, por meio de constante monitoramento, adotando mecanismos de proteção, já que é alvo constante deste tipo de fraude, não podendo alegar desconhecimento ou isentar-se de responsabilidade em face de golpes deste jaez.

No caso concreto, as faturas acostadas pela autora demonstram que a transação realizada pelos fraudadores destoa completamente do seu próprio perfil de compras.

Nesse sentido, este é o entendimento desta Turma acerca de golpes de cartão, como o do presente caso:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARCIAL PROCEDÊNCIA. GOLPE DA TROCA DOS CARTÕES. FALHA DE SEGURANÇA. TRANSAÇÕES SUCESSIVAS E DESTOANTES DO PERFIL DA CORRENTISTA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DAS COMPRAS FRAUDULENTAS. INDENIZAÇÃO DO VALOR DA COMPRA REALIZADA NO MODO DÉBITO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. LESÃO EXTRAPATRIMONIAL



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

CAUSADA PELO CRIME PROPRIAMENTE DITO E NÃO PELA FALHA DO SERVIÇO. DESCUMPRIMENTO DA TUTELA PROVISÓRIA. MULTA DEVIDA. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelações interpostas pelas partes contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados, declarando a inexigibilidade das compras impugnadas e condenando a instituição financeira a indenizar à correntista o valor debitado em sua conta; rejeitada a pretensão indenizatória por dano moral e não apreciado o pedido para aplicação de multa pelo atraso no cumprimento da liminar. II. Questão em discussão 2. Discute-se: (i) a ocorrência de falha de segurança e a responsabilidade da instituição financeira pelas transações fraudulentas; (ii) a inexigibilidade das compras impugnadas e a indenização do valor debitado; (iii) a existência de dano moral; e (iv) a imposição da multa coercitiva. III. Razões de decidir 3. Autora que foi vítima do "golpe da troca dos cartões", em razão do qual foram realizadas, pelos estelionatários, diversas compras com o seu cartão de débito/crédito, de valores elevados e em curto período. Banco réu que autorizou operações sucessivas, em breve intervalo, de valores consideráveis, incompatíveis com o perfil da correntista. Falha de segurança evidenciada. Fortuito interno. Ausência de culpa exclusiva da autora. Responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e conforme entendimento cristalizado na Súmula n. 479 do C. STJ. 4. Declaração de inexigibilidade das compras fraudulentas, com a consequente condenação do réu à indenização dos valores debitados na conta da autora, que devem ser mantidas. 5. Danos morais não configurados. A falha no serviço, embora materialmente indenizável, não configurou violação aos direitos da personalidade da autora que justifique indenização por danos morais. A lesão extrapatrimonial sofrida foi causada pelo crime propriamente dito, e não pela falha dos serviços bancários, especialmente considerando que, na hipótese, embora inexista culpa exclusiva da autora, restou evidenciada a sua falta de cautela. 6. Atraso no cumprimento da liminar. Ausência de justificativa plausível. Astreintes devidas, no valor previsto em primeiro grau, que não se afigura excessivo. IV. Dispositivo 7. Recurso do réu desprovido; recurso da autora parcialmente provido para condenar o requerido ao pagamento de multa pelo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

descumprimento da liminar, equivalente a R\$ 3.000,00. (TJSP; Apelação Cível 1087128-32.2023.8.26.0100; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/06/2025; Data de Registro: 23/06/2025)”.

Patente, pois, que houve falha de serviço do recorrente, o que concorreu para o desfecho de que trata a demanda, nos termos do artigo 14, §1º, do CDC.

Por esta razão, inexigível o débito em comento, a manutenção da condenação do banco recorrente à restituição dos valores envolvidos nas transações fraudulentas é medida que se impõe.

Por fim, é preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que “Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante”, assim como o Enunciado nº. 13: “O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios”.

Em suma, o caso é de improvemento do recurso.

Em consequência, majoro os honorários sucumbenciais para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil, para o recorrente Banco do Brasil S/A.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante de todo o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator