



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000266692**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014919-77.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelado ANTONIO CÍCERO VIEIRA DE SOUZA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 26 de março de 2026.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível: 1014919-77.2024.8.26.0020**

**Apelante: Itaú Unibanco Holding S.A.**

**Apelado: Antonio Cicero Vieira de Souza**

**Comarca: São Paulo**

**Voto n. 13313**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.  
INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.  
RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação de indenização por danos materiais e morais proposta em face de Itaú Unibanco Holding S.A., alegando furto de cartão de crédito e compras não reconhecidas, com pedido de inexigibilidade do débito e indenização.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviço por parte do banco demandado, configurando responsabilidade civil.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do banco é objetiva, mas não se comprovou falha na prestação de serviço, pois as transações não fugiram do perfil do consumidor.

4. O nexo de causalidade foi rompido pela culpa exclusiva de terceiro, afastando a responsabilidade do banco.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras não abrange prejuízos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros que configuram fortuito externo.

Legislação Citada:

CDC, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1023756-78.2024.8.26.0002, Rel. Mendes Pereira, j.  
26/11/2024.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais proposta por Antonio Cicero Vieira de Souza em face de Itaú Unibanco Holding S.A., alegando, em síntese, que foi vítima de furto de seu cartão de crédito depois de ser dopado e que, nos dias 13 e 14 de abril de 2024, foram efetuadas compras no cartão de débito mantido junto ao banco demandado, as quais foram contestadas; infrutíferas as tentativas de estorno, mesmo possuindo seguro contra fraudes. Entende configurado caso de fortuito interno a ensejar a responsabilidade civil do demandado. Requereu a declaração de inexigibilidade do débito bem como a condenação do demandado ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Sobreveio a r. sentença de fls. 170/172, que julgou o pedido parcialmente procedente para: i) condenar o demandado a ressarcir o demandante na quantia de R\$ 2.077,52 (dois mil e setenta e sete reais e cinquenta e dois centavos), referentes a compras não reconhecidas, a ser corrigida monetariamente desde o desembolso e com juros de mora desde a citação; e ii) ante a sucumbência recíproca, condenar as partes nas custas e despesas processuais, na proporção de 25% ao



demandado e 75% ao demandante. Em relação aos honorários, foi condenado o demandante ao pagamento de 10% sobre o valor em que sucumbiu (danos morais) e ao demandado ao pagamento de R\$ 1.000,00, arbitrado por equidade.

Apela o banco demandado às fls. 176/188, alegando impossibilidade da inversão do ônus da prova, excludente de nexos causal por culpa de terceiro e da vítima, transações realizadas mediante uso de cartão da vítima, inexistência de falha na prestação do serviço, transações dentro do perfil do cliente e ocorrência de fortuito externo.

Contrarrazões de apelação às fls. 198/204.

**Este é o relatório.**

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

O recurso merece provimento.

De rigor salientar que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se houve falha na prestação de serviço por parte do banco demandado.

Inicialmente cumpre observar que o banco requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para a oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só é elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e § 3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denota a teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se

alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Pois bem.

Da narração dos fatos na exordial, afere-se que o demandante foi vítima de furto de seu cartão de crédito depois de ser dopado, seguindo-se diversos débitos que totalizaram R\$ 2.077,52 (dois mil e setenta e sete reais e cinquenta e dois centavos).

Não se olvida que, em casos de fortuito interno, o banco responde objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores, e é cediço que, a cada dia, criminosos desenvolvem maneiras cada vez mais sofisticadas de empreender suas atividades, vitimizando consumidores e exigindo que os fornecedores de serviços bancários desenvolvam novas tecnologias e estratégias de prevenção contra fraudes.

No entanto, no caso em questão, os elementos apresentados pela parte demandante não permitem que se estabeleça um liame entre o ocorrido e uma falha na prestação do serviço pela instituição financeira.

*In casu*, as transações fraudulentas se traduziram em diversos débitos de valor individualmente inexpressivo. O demandado demonstrou

que as operações foram realizadas por meio da utilização do cartão do demandante (fls. 81/84).

Acerca do perfil de consumo, não obstante o entendimento do Juízo *a quo*, tiro dos elementos de convicção coligidos que as características das operações impugnadas não destoam daquelas presentes nas operações usualmente realizadas pelo consumidor. Como pode ser observado às fls. 85/94, transações bancárias seguidas, no mesmo dia e em valores inexpressivos não são incomuns ao demandante.

Cabe à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pelos consumidores e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las. As instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor; no entanto, as transações contestadas não fogem ao perfil do consumidor.

Isto posto, não há que se falar em fortuito interno e falha na prestação de serviço do Banco Bradesco.

O nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano se interrompe no que concerne ao fato de terceiro. É certo que o prejuízo causado não dependeu da ingerência do banco

demandado. Como se observa, as transações foram realizadas por meio do cartão pessoal do demandante e não fugiram do seu padrão de consumo. Sob tais circunstâncias, o requerido não poderia agir para impedir a fraude.

Isto posto, a hipótese é de incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando a responsabilidade da instituição financeira pela culpa exclusiva de terceiro, circunstância excludente do nexa causal.

Por todo o exposto, imperiosa a reforma da r. sentença para julgar improcedente o pedido.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

Direito do Consumidor. Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico e indenização por danos materiais e morais. Golpe de falsa central de atendimento. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima. Inexistência de falha na prestação do serviço bancário. Recurso não provido. I. Caso em exame 1. Recurso de apelação contra sentença que julgou improcedente a ação de declaração de nulidade de negócio jurídico e indenização por danos materiais e morais, movida por cliente que alega ter sido vítima de golpe. A autora realizou, sob orientação de fraudadores, transações financeiras que resultaram em prejuízo. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade do banco recorrido pelas transações realizadas pela autora mediante orientações de terceiros que simularam ser representantes da instituição financeira. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, mas condicionada à presença de nexa causal entre a atividade da instituição e o dano sofrido pelo consumidor, conforme Súmula 479 do STJ. 4. A análise dos autos revela que

as transações impugnadas decorreram de orientação de fraudadores externos, caracterizando fortuito externo, excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 5. Verifica-se que a autora contribuiu significativamente para a ocorrência do prejuízo ao atender a ligações de fraudadores, clicar em links desconhecidos e realizar operações orientadas por terceiros sem confirmação prévia. Tal conduta rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco e os danos sofridos. 6. Não há elementos nos autos que comprovem falha na prestação de serviços do banco recorrido, tampouco defeito na segurança dos sistemas bancários. IV. Dispositivo e tese 7. Recurso não provido. Tese de julgamento: "A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras não abrange prejuízos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros que configuram fortuito externo, sobretudo quando a conduta da vítima contribui de forma determinante para o resultado danoso." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1023756-78.2024.8.26.0002, Rel. Mendes Pereira, j. 26/11/2024. (TJSP; Apelação Cível 1011838-77.2024.8.26.0196; Relator Desembargador (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025).

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". Sentença de improcedência. Irresignação do demandante. Pedido de devolução de valores transferidos por força do "golpe da falsa central de atendimento". Descabimento. Transferências realizada por meio de ação voluntária e exclusiva do autor, levado a erro por terceiros, sem qualquer participação da instituição bancária. Impossibilidade de impedimento, pelo banco, das transações realizadas pelo cliente. Culpa exclusiva da vítima. Aplicação do disposto no art. 14, § 3º, II, do CDC. Precedentes jurisprudenciais. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados. (TJSP; Apelação Cível 1056428-76.2023.8.26.0002; Relator Desembargador (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Não configurada, na hipótese, a responsabilidade objetiva do banco. Autora que contribuiu para o fato fraudulento. Culpa exclusiva da vítima. Contexto probatório dos autos favorece a tese do banco. Sentença de improcedência confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1003792-23.2024.8.26.0189; Relator Desembargador (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025).

APELAÇÃO. AÇÃO DE ANULAÇÃO DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. CONTROVÉRSIA. Insurgência recursal da autora, insistindo na falha na prestação de serviços da instituição financeira ré que não impediu a transação com notório desvio de perfil de consumo, nos termos da súmula 479, do C. STJ. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Configurada. Golpe da "falsa central", em que a autora não agiu com diligência mínima, viabilizando a fraude, ao transferir valores para conta de terceiro fraudador, sem conferir a idoneidade do destinatário. Ausência de indícios mínimos de contribuição da instituição financeira para a fraude. Ausência de indícios de falhas nos motores antifraude e de vazamento de dados pela instituição financeira. Nexo de causalidade não identificado. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004547-96.2024.8.26.0302; Relator Desembargador (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaú - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024).

Nestes moldes, dou provimento ao recurso.

Diante do decidido, recaindo o ônus sucumbencial apenas sobre o demandante, a verba honorária devida pela parte demandante deverá ser acrescida de 1% (um por cento), a título de honorários recursais, pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo



desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

Relator