



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000067415**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015260-78.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado/apelante SIDNEI BUENO RAMOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**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: Negaram provimento aos recursos. 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, 9 de fevereiro de 2026.

**REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto n.º 186 - AB**

**Apelação Cível n.º 1015260-78.2025.8.26.0405**

**Apelante:** Itaú Unibanco S/A

**Apelado:** Sidnei Bueno Ramos Justiça Gratuita

**Origem:** Foro de Osasco/6ª Vara Cível

**Juiz(a) Prolator(a):** Luís Gustavo Esteves Ferreira

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Fraude em operações bancárias. Recursos improcedentes. I. Caso em Exame: Recursos de apelação contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido autoral em processo sobre fraude em operações bancárias. A sentença declarou inexistência de débitos, condenou o banco a restituir valores em dobro, e negou danos morais. II. Questão em Discussão: 2. A questão em discussão consiste em (i) a alegação do banco de ausência de perfil de fraude e a contestação da devolução em dobro; (ii) o pedido do autor de indenização por danos morais e majoração dos honorários. III. Razões de Decidir: 3. Demonstrado defeito na prestação de serviços bancários, pois o banco não tomou as medidas legais cabíveis após identificação de compra fraudulenta com o cartão do consumidor. 4. A responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno, conforme Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, justifica a condenação à devolução em dobro. IV. Dispositivo e Tese: 5. Recursos de apelação principal e adesivo improcedentes. Honorários advocatícios majorados para 12% sobre o valor atualizado da causa. Tese de julgamento: as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, uma vez constatada a operação fraudulenta e mantida inerte a instituição financeira.

**Vistos.**

Trata-se de recursos de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 152/157, julgou parcialmente procedente o pedido autoral nos autos do processo n.º 1015260-78.2025.8.26.0405, que discutiu fraude em operações bancárias em conta da parte autora, nos seguintes termos: “[...] *Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos*

*formulados na inicial para: (i) DECLARAR a inexistência dos débitos referentes às transações de R\$467,45, R\$ 150,00 e R\$ 1.250,85, totalizando R\$ 1.868,30 (mil oitocentos e sessenta e oito reais e trinta centavos), realizadas em 19/05/2025 na conta do requerente; (ii) CONDENAR o requerido, BANCO ITAU S/A, a restituir ao requerente, em dobro, o valor total de R\$ 3.736,60 (três mil setecentos e trinta e seis reais e sessenta centavos), a ser corrigido monetariamente desde a data dos respectivos débitos (19/05/2025) e acrescido de juros de mora, contados da data da citação (12/06/2025 - fls. 44), observados os parâmetros da Lei 14.905/24; negados os danos morais. [...].”*

Inconformada, insurgiu-se a parte ITAÚ UNIBANCO S/A, ora apelante. Alega, em síntese, ausência de perfil de fraude, de modo que as medidas teriam sido envidadas corretamente, com a regular comunicação ao cliente quanto às suspeitas de esquema fraudulento, sem possibilidade de se bloquear a transação de compras legítimas dentro dos limites do cartão, usado com chip e senha pessoal e intransferível. Alega a inexistência de dano material, bem como ser incabível a devolução em dobro, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, artigo 42, parágrafo único. Requereu, ao final, o provimento do recurso, para que fosse reformada a r. sentença e julgados improcedentes os pedidos declinados na inicial.

A parte apelada apresentou contrarrazões ao recurso principal (fls. 178/182).

A parte apelada interpôs recurso adesivo (fls. 183/189). No mérito, requer o reconhecimento do pagamento de indenização por danos morais em virtude do ocorrido, na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a majoração dos honorários de sucumbência para 20% do valor atualizado da demanda e a manutenção dos benefícios da justiça gratuita.

A parte apelante apresentou contrarrazões ao recurso adesivo (fls. 195/199).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

#### **É o relatório.**

Presente o pressuposto de admissibilidade recursal da tempestividade em ambos os recursos, bem como devidamente recolhido o preparo quanto ao recurso principal e despiendo o preparo quanto ao recurso adesivo, em razão da concessão dos benefícios da justiça gratuita à parte apelada, os recursos são conhecidos e recebidos, admitido o processamento de ambos no efeito devolutivo.

No mérito, ambos os recursos são improcedentes.

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. (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).*

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 caso em análise, trata-se de golpe de "troca de cartão", ocorrido no dia 19/05/2025. O apelado SIDNEI BUENO RAMOS informa que foi vítima da fraude enquanto passeava em um evento esportivo e, ao se dar conta no dia seguinte, recebeu mensagem de texto do banco apelante o qual requereu a confirmação do reconhecimento de compra por ele não efetuada (fls. 20). Posteriormente, outras compras foram autorizadas, a despeito da primeira mensagem do banco apelante, de modo que foi subtraído o valor total de R\$ 1.868,30 (mil, oitocentos e sessenta e oito reais e trinta centavos), correspondente à soma das compras indevidamente realizadas, nos valores de R\$ 467,45 (quatrocentos e sessenta e sete reais e quarenta e cinco centavos, R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e R\$ 1.250,85 (mil, duzentos e cinquenta reais e oitenta e cinco centavos).

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 têm acesso ao sistema. Neste campo, os usuários se valem 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, se trata 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.

Da detida análise dos autos, verifica-se demonstrado o defeito na prestação dos serviços bancários prestados pelo banco apelante, na medida em que, em desconformidade com as normas legais e regulamentares que incidem sobre sua atividade, permitiu a realização de transações em nome da parte apelada, sem demonstrar a cautela exigida nessas operações, eis que, identificada compra fraudulenta pelo banco, conforme comprovado nos autos, não houve bloqueio imediato do cartão da parte apelada. Na espécie, incumbia ao banco demonstrar que haveria se valido das cautelas necessárias para permitir as movimentações em voga em nome da parte autora, todavia, muito embora o sistema antifraude tivesse identificado atipicidade, nenhuma ação foi tomada para coibir as compras.

Nesse ponto, insta salientar que o ônus da prova em relação a tal fato incumbia ao banco apelante/apelado, nos termos do artigo 373, § 1º do Código de Processo Civil, posto que é ele o responsável pela arquitetura digital de definição dos critérios e produção dos perfis utilizados pra fazer a segurança das operações realizadas pelas vias digitais. Dessa forma, é patente a falha na prestação dos seus serviços e a procedência dos pedidos vazados na exordial. Ressalte-se que esta conclusão se coaduna com a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça e está em conformidade com a ratio do Enunciado nº 13 da Seção de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

*"Súmula 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

Nesta toada, há que se frisar, ainda, que o caso em comento se cuida de fortuito interno, haja vista que a falta de precaução pelo banco corroborou em prol da superveniência do sinistro relativo às operações realizadas. Revela-se exigível do banco que não conclua operações flagrantemente incompatíveis com as corriqueiras e bem como que, acaso tal quadro não se afigure, que uma vez alertado, proveja a suspensão da inserção dos

lançamentos posteriores, ao menos no plano inicial, para a devida apuração de sua subsistência; na hipótese, verifica-se, por fim, que o autor noticiou o ocorrido, munido de boletim de ocorrência (fls.12), o que seria suficiente a impedir o prosseguimento das operações, à míngua de fatos que subtraíssem a legitimidade da conduta do autor. E sempre diante da causa de pedir exauriente a respeito, e que não pode ser suprida judicialmente, sob pena de violação dos princípios da imparcialidade e da inércia.

Por conseguinte, no caso em apreço, extrai-se dos autos que a parte autora sofreu prejuízos materiais no importe de R\$ 1.868,30 (mil, oitocentos e sessenta e oito reais e trinta centavos), correspondente aos danos emergentes atinentes às movimentações de fls. 13. Imperioso, portanto, manter a sentença no que concerne à condenação do banco réu ao pagamento de indenização pelos danos materiais em questão.

Impõe-se, por consequência, a condenação do requerido à devolução dos valores descontados, a qual, todavia, na convicção deste Relator, deveria prevalecer de forma simples, uma vez que, a despeito de ter se configurado a cobrança indevida, assistiria razão ao réu no tocante à alegação de inexistência de má-fé. No caso vertente, constata-se que não há elementos que a indiquem, de forma que, por conseguinte, não se poderia cogitar da devolução em dobro. No entanto, ao considerar o entendimento perfilhado por esta C. Turma de Julgamento, que, majoritariamente, admite a restituição em dobro, a partir de interpretação do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor e, principalmente, do Tema n.º 929 do C. Superior Tribunal de Justiça, cujo desfecho ainda não se consubstanciou, e em atenção ao princípio da colegialidade, entende-se pela repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou indevidamente, ressalvado, entretanto, o entendimento consignado alhures.

Conforme consta em aresto desta corrente, que ilustra de maneira mais clara a orientação hermenêutica em destaque: "*[...] A restituição em dobro do indébito, parágrafo único do art. 42 do CDC, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor, que realizou a cobrança indevida, sendo cabível quando referida à cobrança consubstanciar a conduta contrária à boa-fé objetiva. [...]*". (STJ, Corte Especial. EAREsp. n.º 676.608/RS. Rel. Ministro Og Fernandes. DJ: 21/10/2020). Não obstante, cumpre ressaltar a modulação dos efeitos em conformidade com a proposição firmada pelo C. Superior Tribunal de Justiça, no EAREsp. n.º 676.608/RS, cuja publicação ocorreu em 30 de março de 2021, nos seguintes termos: "*[...] 11. Assim, proponho modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja empregado aos indébitos de natureza contratual não pública pagos após a data da publicação do acórdão. [...]*". (STJ, Corte Especial. EAREsp.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

n.º 676.608/RS. Rel. Ministro Og Fernandes. DJ: 21/10/2020).

Ademais, o recurso adesivo é improcedente. Mantida a justiça gratuita, no caso em tela, a partir da narrativa constante da petição inicial, não se vislumbra um dos pressupostos da responsabilização civil em questão, qual seja, o prejuízo à esfera da dignidade pessoal do consumidor, no campo reputacional ou íntimo, de seu âmago. De fato, os danos morais consistem nas graves lesões a direitos da personalidade e não há, nos autos, prova cabal acerca da sua ocorrência. A ocorrência de compras fraudulentas em nome da parte apelada, com débitos no total de R\$ 1.868,30 (mil, oitocentos e sessenta e oito reais e trinta centavos), por mais que gere situação incômoda e estressante, não acarreta, por si só, danos morais. Inegável o desgaste ocasionado pelas tentativas de solução da controvérsia. Não constitui, porém, dissabor que extrapole de maneira nítida a normalidade do cotidiano. Note-se que o mero inadimplemento contratual não enseja, por si só, a reparação por danos morais, pois é imprescindível, para tanto, efetiva violação aos direitos que emanam da dignidade da pessoa. Portanto, resta improcedente o pleito de indenização por danos morais, uma vez que se conclui pela inoccorrência do dano.

Pelo exposto, **nega-se provimento** aos recursos de apelação principal e adesivo. Em razão da sucumbência recíproca, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% sobre o valor atualizado da causa, mantida a proporção de 50% cada fixada na r. Sentença, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observado o artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil, se o caso.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, para evitar, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal), e ressalta-se que, se manifestamente protelatórios eventuais embargos opostos, o embargante será condenado a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, *ex vi* do disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

**REGIS DE CASTILHO**

**Relator**