



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000042426**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017635-86.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante ELIANA GESSI BRAGA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação 1017635-86.2024.8.26.0114**

**Apelante: Eliana Gessi Braga**

**Apelado: Itaú Unibanco S/A**

**Origem: Comarca de Campinas - 7ª Vara Cível**

**Juiz de Direito: Dr. Leonardo Manso Vicentin**

**Voto nº 4541**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS EM CONTA BANCÁRIA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MATERIAL E MORAL. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.**

#### **I. CASO EM EXAME**

**1. Apelação cível contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos materiais e morais, proposta em razão de transações bancárias não reconhecidas pela autora, realizadas em sua conta salário.**

**2. A sentença entendeu válidas as transações e afastou a responsabilidade do banco. A autora recorre, afirmando que não realizou as movimentações e que houve falha na segurança do serviço prestado.**

#### **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

**3. Há duas questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira deve ressarcir os valores debitados indevidamente da conta da autora, diante da ausência de comprovação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro; e (ii) saber se os débitos não autorizados, que comprometeram quase a totalidade do salário da autora, configuram dano moral indenizável.**

#### **III. RAZÕES DE DECIDIR**

**4. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme o art. 14 do CDC. O banco não comprovou que as transações impugnadas foram realizadas com uso regular do cartão e da senha da autora.**

**5. Há verossimilhança na narrativa da autora, confirmada por boletim de ocorrência e pela circunstância de que as transações questionadas ocorreram em sequência, no mesmo dia do crédito do**

salário, e houve o registro de Boletim de Ocorrência. O réu não demonstrou a ocorrência de excludentes de responsabilidade previstas no § 3º do art. 14 do CDC.

6. O réu deverá restituir o valor de R\$ 1.120,00 foi subtraído da conta da autora mediante três transferências não reconhecidas, realizadas em 05/01/2024, para o mesmo estabelecimento. Fica afastado, contudo, o pedido de restituição do saque no importe de R\$ 70,00, realizado em 08/01/2024.

7. A quantia indevidamente debitada corresponde a quase todo o salário da autora (R\$ 1.194,00), restando-lhe apenas R\$ 77,59. Essa situação de privação financeira causada por falha do serviço bancário configura dano moral indenizável, por extrapolar o mero aborrecimento.

8. O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sendo fixado em R\$ 3.000,00, quantia apta a reparar o prejuízo e a desestimular condutas semelhantes.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: “1. A instituição financeira responde objetivamente pelas transações não autorizadas realizadas em conta salário, quando não comprova a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 2. A subtração da quase totalidade da remuneração do consumidor, sem justificativa, configura dano moral indenizável.”

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CC, arts. 186 e 927; CDC, arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, I e II; CPC, art. 405.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, Súmula 362; STJ, Súmula 43; TJSP, Apelação Cível nº 1002428-04.2024.8.26.0581, Rel. Des. Salles Vieira, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 26.09.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Eliana Gessi Braga** contra a r. sentença de fls. 241/247, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos, nos autos da ação proposta contra **Itaú Unibanco S/A**. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade deferida.

Alega a apelante, em síntese, que ao tentar realizar o saque de seu salário, constatou que teve valores subtraídos de sua conta, sem o seu



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consentimento. Defende ser inverídica a tese trazida pela parte contrária, em que colaborou com um golpe ao inserir seu cartão e senha. Sustenta que o réu não se desincumbiu de seu ônus probatório e, portanto, deve responder objetivamente pelos prejuízos sofridos, os quais compreendem danos materiais e morais. Requer a reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 24).

Contrarrrazões apresentadas (fls. 265/275).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos morais, em razão de transações bancárias que a autora nega ter realizado.

Segundo consta da inicial, em 05/01/2024, uma sexta-feira, a autora tentou realizar o saque de seu salário, mas constatou a inexistência de saldo em sua conta bancária.

Ao consultar seu saldo, verificou a realização de quatro transações que afirma não reconhecer, no total de R\$ 1.190,00, identificadas como: (i) “RSHOP-PAG Daiane I”, no valor de R\$ 500,00, realizado em 05/01/2024; (ii) “RSHOP-PAG Daiane I”, no valor de R\$ 600,00, realizado em 05/01/2024; e (iii) “RSHOP-PAG Daiane I”, no valor de R\$ 20,00, realizado em 05/01/2024, bem como um saque denominado “SAQUE 24H 527039962”, no valor de R\$ 70,00, realizado em 08/01/2024.

Informa que se dirigiu à agência do banco requerido em busca de esclarecimentos e providências, contudo, segundo afirma, foi informada de que a instituição nada poderia fazer para reverter a situação.

Na contestação (fls. 30/42), o réu sustentou que as transações foram feitas pela própria autora, mediante a utilização de cartão magnético com CHIP e senha pessoal, havendo culpa exclusiva da autora ou de terceiros.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que o réu apresentou: (i) Pesquisa de contas bancárias vinculadas ao CPF da autora (fls. 43/48); (ii) Financiamentos em nome da autora (fls. 49/64); (iii) Consulta de negativas em nome da autora (fls. 65/67); (iv) Protocolo de solicitação de documentos, datado de 25/04/2024 (fls. 68/70); (v) Controle de atrasos – Contratos em nome da autora (fls. 71/147).

O prazo para réplica decorreu sem manifestação (fls. 228).

Sobreveio petição da autora (fls. 229/235), argumentando que a simples afirmação de que a autora não tomou o devido cuidado com seu cartão e senha, sem comprovação, não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Intimadas as partes para especificação de provas, o réu pediu a designação de audiência de instrução e julgamento para a oitiva do depoimento pessoal da autora (fls. 239), e a autora pediu a inversão do ônus da prova (fls. 240).

Na sentença, o juízo de origem reconheceu a validade das transações e julgou improcedentes os pedidos iniciais.

A controvérsia recursal, portanto, cinge-se à análise da regularidade das transações questionadas, e da responsabilidade do réu por danos materiais e morais.

Em que pese o entendimento do nobre juízo sentenciante, observa-se que os documentos apresentados não demonstram que as transações impugnadas foram feitas pela própria autora, tampouco comprovam que foram realizadas com a utilização de cartão com chip e senha pessoal.

Nota-se, na verdade, que as provas apresentadas não possuem relação com o objeto da demanda, comprovando apenas que a autora possuía relação contratual com a instituição financeira, o que não foi negado.

Cabe destacar que há verossimilhança na narrativa autora, uma vez que as três transações consecutivas para o mesmo destinatário (RSHOP-PAG Daiane I), nos valores de R\$ 500,00, R\$ 600,00 e R\$ 20,00, consumindo quase toda sua renda mensal (R\$ 1.194), apontam para a ocorrência de fraude.

Além disso, a fraude narrada também foi comunicada à autoridade policial, conforme demonstra o Boletim de Ocorrência de fls. 19/20.

Importa observar que a ausência de detalhes acerca do ocorrido é coerente com a narrativa da autora, a qual afirma que só descobriu a subtração de valores ao tentar realizar o saque de seu salário, depositado na mesma data da fraude (05/01/2024).

Conquanto o Banco alegue que não falhou na prestação de serviços e que houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, não se desincumbiram do ônus de comprovar a ocorrência de tais excludentes de responsabilidade, o que lhe competia, na forma do art. 14, § 3º, do CDC:

*“Art. 14. 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.*

*[...]*

*§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.*

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e não é afastada por ato fraudulento de terceiro, consoante o disposto na Súmula 479, do 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”.*

Veja-se julgado exemplificativo:

*“APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – DIALETICIDADE RECURSAL - PRELIMINAR – I - Sentença de improcedência – Apelo da autora – II - Autora, ainda que sucintamente, expôs, com base em fundamentos fáticos e jurídicos, as razões de seu inconformismo diante da r. decisão recorrida - Observância ao art. 1.010, do NCPC – Apelo conhecido - Preliminar, arguida em contrarrazões,*

*afastada". "TRANSAÇÃO INDEVIDA EM CONTA CORRENTE – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - DANOS MATERIAIS – DANOS MORAIS – I- Relação de consumo caracterizada – Inversão do ônus da prova – Réu que não provou que a movimentação não reconhecida pela autora fora realizada por culpa exclusiva desta ou de terceiro – Falha no sistema de segurança da instituição financeira, que deixou de coibir a movimentação via internet não efetuada pela autora, permitindo a consumação da fraude eletrônica – Inteligência dos arts. 6, VIII, e 14, §3º, II, do CDC – As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno – Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo – Art. 1.036 do NCPC – Súmula nº 479 do STJ – Indenização por danos materiais devida – II - Danos morais caracterizados - Arts. 186 e 927 do CC – O simples fato de a autora ter valores indevidamente debitados de sua conta corrente traz-lhe inegável prejuízo – Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários – Indenização fixada em R\$3.000,00, ante as peculiaridades do caso, quantia suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir o réu de atitudes semelhantes – Indenização atualizada com correção monetária, a contar da publicação do acórdão, e juros moratórios, a contar da citação – Súmula nº 362 do STJ – III - Sentença reformada – Ação procedente – Ônus sucumbenciais carreados ao banco réu – Apelo provido." (TJSP; Apelação Cível 1002428-04.2024.8.26.0581; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Manuel - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/09/2025; Data de Registro: 26/09/2025)*

Quanto ao saque no valor de R\$ 70,00, contudo, ficam afastados os pedidos iniciais, uma vez que a transação se deu por meio diverso, no



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dia 08/01/2024, dois dias depois do ocorrido.

No caso, também estão configurados os danos morais.

Isso porque os valores subtraídos indevidamente representaram quase a totalidade do salário da autora, fazendo com que fosse privada de verbas essenciais para a manutenção de suas despesas.

Tal situação não pode ser considerada mero aborrecimento, uma vez que o salário recebido era de R\$ 1.194,00, e as transações indevidas foram na soma de R\$ 1.120,00, restando apenas R\$ 77,59 em conta.

Centrado nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, fixo o montante indenizatório em R\$ 3.000,00, quantia que é suficiente para reparar os prejuízos causados à autora, sem representar excesso, ao mesmo tempo em que desestimula a prática de novas condutas semelhantes.

Para fins de correção monetária e juros de mora, conquanto as transações tenham ocorrido antes da Lei 14.905/24, que entrou em vigência no dia 28/08/2024, impõe-se a observância da Taxa Selic.

Nesse sentido, é a tese firmada no julgamento do Tema 1368 pelo C. Superior Tribunal de Justiça: *“O art. 406 Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional”*.

Quanto aos termos iniciais, a correção monetária da condenação por dano moral deve incidir desde o arbitramento, na forma da Súmula 362 do STJ. Tendo em vista que a relação jurídica entre as partes é contratual, os juros de mora devem incidir desde a citação, na forma do art. 405 do Código Civil.

Assim, na condenação por dano moral, a partir da citação até o arbitramento, deverá incidir a Taxa Selic descontada a variação do IPCA-IBGE, pois incidentes apenas os juros de mora. A partir do arbitramento, deverá incidir apenas a Taxa Selic, que já abrange a correção monetária e os juros de mora.

Quanto à repetição do indébito, a correção monetária é



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devida a partir da data das transações (Súmula 43 do STJ), e os juros de mora, a contar da citação (art. 405 do CC). Dessa forma, de cada desconto indevido até a citação incidirá apenas a variação do IPCA-IBGE, e a partir da citação, a Taxa Selic, que já abrange a correção e os juros moratórios.

Importante lembrar, ainda, o teor do enunciado da Súmula 326, do C. Superior Tribunal de Justiça: “*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.*”.

Portanto, fica provido o recurso da autora, para: (i) condenar o réu à restituição dos valores debitados da conta da autora no dia 05/01/2024 a título de RSHOP-PAG Daiane I, no total de R\$ 1.120,00, com correção monetária a partir do desembolso e juros de mora a contar da citação; e (ii) para condenar o réu ao pagamento de R\$ 3.000,00 a título de danos morais, com correção monetária a partir do arbitramento e juros de mora a contar da citação.

Com a inversão do julgado, e havendo sucumbência mínima da autora, arcará o réu com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios devidos ao advogado do autor, os quais fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.**

**GILBERTO FRANCESCHINI**  
**RELATOR**