



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000221922**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018037-81.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AGNALDO DOS SANTOS, é apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

**FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº: 1018037-81.2025.8.26.0002**

**Comarca: São Paulo**

**Juíz (a) da causa: Dr(a). Sérgio Ludovico Martins**

**Apelante: Agnaldo dos Santos**

**Apelado: Itaú Unibanco Holding S/A**

*Voto nº 5248.*

***Ementa:*** DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSAÇÕES REALIZADAS COM CARTÃO FÍSICO MEDIANTE CHIP E TECNOLOGIA *CONTACTLESS*. OPERAÇÕES COMPATÍVEIS COM O PERFIL DE CONSUMO. AUSÊNCIA DE DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. EXCLUDENTE DO ART. 14, § 3º, II, DO CDC. INVIABILIDADE DE SUSPENSÃO DO FEITO POR INVESTIGAÇÃO POLICIAL. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. A responsabilidade objetiva do fornecedor admite excludente quando demonstrada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, do CDC. As provas documentais evidenciam que as compras impugnadas foram realizadas presencialmente, com utilização do cartão físico da titular adicional, mediante chip e tecnologia *contactless*, em valores inferiores a R\$ 500,00, compatíveis com o histórico de consumo. A compatibilidade das transações com o perfil habitual do consumidor afasta a presunção de fraude e descaracteriza a alegada falha nos mecanismos de segurança e monitoramento do banco. Inexiste verossimilhança suficiente a autorizar a inversão do ônus da prova, quando os elementos constantes dos autos indicam a regularidade das operações e a observância dos protocolos de autorização. Configura-

se a culpa exclusiva da consumidora quanto ao dever de guarda e vigilância do cartão e de seus dados, rompendo o nexo causal e afastando o dever de indenizar. A investigação policial não constitui prejudicial externa apta a justificar a suspensão do processo, pois a apuração criminal não vincula o juízo cível e a controvérsia resolve-se com base na regularidade das transações e na inexistência de defeito do serviço. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária ao percentual de 12% do valor dado à causa, a teor do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Agnaldo dos Santos** em face da r. sentença de fls. 350/355 que, em sede de ação declaratória de inexistência de débitos com indenizações por danos materiais e morais ajuizada contra **Itaú Unibanco Holding S/A**, julgou **improcedente** a demanda.

O Juízo *a quo* reconheceu que as compras contestadas foram realizadas com o cartão físico da titular, mediante chip e modalidade *contactless*, dentro de seu perfil habitual de consumo, sem indícios de fraude, furto ou falha na prestação do serviço bancário. Concluiu que, embora objetiva a responsabilidade da instituição financeira, restou configurada a excludente de nexo causal por culpa exclusiva da consumidora, que detinha o dever de guarda e vigilância do cartão e de seus dados, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, à luz da jurisprudência do STJ, razão pela qual afastou o dever de indenizar e julgou improcedentes os pedidos.

Anoto que foi dado o valor de R\$ 19.921,28 à causa e que o autor foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor dado à causa.

Irresignado, em suas razões recursais (fls. 700/724), sustenta o recorrente que as compras impugnadas são manifestamente fraudulentas e destoam por completo do perfil de consumo da titular do cartão adicional, pessoa simples e sem histórico de gastos em estabelecimentos noturnos ou operações de maior vulto, havendo, inclusive, indícios objetivos de manipulação por terceiros, como lançamentos em maquineta vinculada ao próprio nome da consumidora e registro de

boletim de ocorrência. Defende a incidência do Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus da prova diante da hipossuficiência e da verossimilhança das alegações, afirmando que a instituição financeira não comprovou a regularidade específica das transações, nem adotou mecanismos eficazes de prevenção a fraudes, não sendo suficiente a presunção de legitimidade pelo simples uso do cartão físico ou da tecnologia por aproximação. Aduz a inexistência de culpa exclusiva da vítima e a configuração de falha na prestação do serviço, requerendo a reforma da sentença para declarar a inexistência dos débitos, condenar a ré à restituição dos valores e à indenização por danos morais, bem como, subsidiariamente, afastar ou reduzir os ônus sucumbenciais, além de pleitear, em preliminar, a suspensão do feito até a conclusão da investigação policial.

Recurso processado com contrarrazões (fls. 732/743), estando presentes os pressupostos de admissibilidade.

É o relatório.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira por transações realizadas com cartão de crédito adicional, que o autor afirma serem fraudulentas, postulando a declaração de inexistência dos débitos, a restituição dos valores e a indenização por danos morais, diante de sentença que julgou improcedente a demanda ao reconhecer a regularidade das operações e a configuração de excludente de nexo causal.

De plano, impõe-se reafirmar que a relação jurídica sub examine é nitidamente de consumo, impondo-se sua análise à luz do microsistema protetivo da Lei nº 8.078/90, especialmente no que concerne à vulnerabilidade material do consumidor e à sua hipossuficiência probatória, nos termos dos arts. 4º, I, e 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

É igualmente pacífico o entendimento consolidado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”, o que atrai, na espécie, o regime da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços.

Contudo, tal premissa não conduz à procedência automática da pretensão

indenizatória, porquanto o próprio sistema consumerista prevê hipóteses de exclusão do dever de reparar, nos termos do art. 14, § 3º, do CDC, quando demonstrada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, situações que rompem o nexo causal indispensável à configuração da responsabilidade civil.

No caso concreto, embora o apelante busque imputar à instituição financeira suposta falha nos mecanismos de segurança e monitoramento das transações, verifica-se, à luz do conjunto probatório, que as compras impugnadas foram realizadas mediante utilização do cartão físico de uso pessoal da esposa do autor, com tecnologia de chip e modalidade de aproximação, circunstância que afasta a presunção de defeito do serviço bancário.

Consoante se extrai das faturas acostadas às fls. 50 e seguintes, as operações questionadas foram efetuadas presencialmente, em valores inferiores a R\$ 500,00, não se mostrando discrepantes do histórico de consumo da titular adicional, que habitualmente realiza diversas transações diárias em quantias semelhantes, em estabelecimentos variados.

Tal contexto inviabiliza a tese de que se tratariam de movimentações flagrantemente atípicas a exigir bloqueio automático por parte da instituição financeira, sobretudo quando demonstrado que o demandado observou os protocolos regulares de autorização das compras, mediante apresentação do cartão e utilização de mecanismos de autenticação compatíveis com a tecnologia empregada.

Nessa perspectiva, revela-se inaplicável, na espécie, a inversão do ônus da prova como pretendida pelo apelante, uma vez que não se evidenciou a verossimilhança necessária a deslocar ao fornecedor o dever de comprovar fato negativo, mormente quando os documentos carreados aos autos indicam a regularidade das transações.

Sobre o tema, colaciono os seguintes precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

*"AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. Prestação de serviços. Clonagem de conta do instagram em que a autora efetuou compra de bens.*

*Pagamento por meio de cartão de crédito. Posterior constatação da fraude. Impossibilidade de a instituição financeira restituir o valor da transação, já transferida para terceiro. Operação compatível com o perfil da consumidora. Ausência de falha na prestação do serviço. Prejuízo que não comporta reparação pela ré. Culpa de terceiro. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença de improcedência mantida. RECURSO NÃO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1028288-57.2022.8.26.0005; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/10/2023; Data de Registro: 20/10/2023) (grifei)*

*"BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Recurso do demandado. "GOLPE DO MOTOBOY". ENTREGADOR QUE SOLICITA O PAGAMENTO DE SUPOSTA TAXA PARA ENTREGA DE PRESENTE. Alegação de inexistência do dever de indenizar. Acolhimento. Operações realizadas por meio de ação voluntária e exclusiva da demandante, levada a erro por terceiros, sem qualquer participação do banco réu. Não observância, pela demandante, do dever de vigilância e guarda esperados em relação ao seu cartão de crédito, sobretudo ao confirmar as operações com sua senha pessoal. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). Transações compatíveis com o "perfil de compra" da demandante. Precedentes jurisprudenciais. Sentença reformada. Apelação provida. Recurso da demandante. DANO MORAL. Pedido de elevação do "quantum indenizatório". Pedido prejudicado, em razão do provimento do recurso do demandado. Recurso prejudicado." (TJSP; Apelação Cível 1009390-62.2023.8.26.0004; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025) (grifei)*

*"APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – AUTORA NÃO RECONHECE TRANSAÇÕES EM SEU CARTÃO DE CRÉDITO ADMINISTRADO PELA RÉ – SUPOSTA FRAUDE QUE OCASIONOU NA NEGATIVAÇÃO DO NOME DA AUTORA – INOCORRÊNCIA – AUSÊNCIA DE PROVA DO DEFEITO DO SERVIÇO – AUSÊNCIA DE ELEMENTOS AUTORIZADORES DA*

*INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. No caso em tela, não restou demonstrado o defeito na prestação do serviço e as circunstâncias não autorizam a inversão do ônus da prova. Com efeito, analisando as faturas anteriores à data contestada, verifica-se que as compras impugnadas não destoam do perfil da consumidora inclusive no que tange a lojas e preços. Some-se a isso o fato de que, como ela mesma assume, as transações foram realizadas próximas à sua residência. Assim, não se vislumbra no presente caso, verossimilhança suficiente a autorizar a inversão do ônus da prova, não havendo razões para se declarar inexigível o débito em discussão. Destarte, inexistente defeito na prestação do serviço, não há que se falar em indenização. – ART. 252, DO REGIMENTO INTERNO DO E. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. Em consonância com o princípio constitucional da razoável duração do processo, previsto no art. 5º, inc. LXXVIII, da Carta da República, é de rigor a ratificação dos fundamentos da r. sentença recorrida. Precedentes deste Tribunal de Justiça e do Superior Tribunal de Justiça. – SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1002398-72.2015.8.26.0196; Relator (a): Eduardo Siqueira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2016; Data de Registro: 30/05/2016) (grifei)*

Destarte, ausente a comprovação de defeito na prestação do serviço e não demonstrada qualquer irregularidade na autorização das compras, mantém-se hígida a conclusão sentencial de que é inviável a declaração de inexistência dos débitos, bem como a condenação da instituição financeira à restituição de valores ou ao pagamento de indenização por danos morais, porquanto inexistente o pressuposto essencial da responsabilidade civil.

No que tange ao pleito de suspensão do feito até a conclusão das investigações policiais, igualmente não assiste razão ao apelante. Não cabe falar em suspensão do processo no curso das referidas investigações policiais, vez que inexistente relação de prejudicialidade externa entre estas e o direito reclamado pelo autor, que, repete-se, funda-se tão somente em falha na execução de serviço pelo réu.

A apuração criminal, além de não vincular o juízo cível, não constitui pressuposto lógico para o deslinde da controvérsia, que se resolve a partir da análise

da regularidade das transações e da existência, ou não, de defeito na prestação do serviço bancário.

Consequentemente, inexistindo ilicitude imputável à instituição financeira e estando corretamente reconhecida a excludente de nexo causal, impõe-se a manutenção integral da sentença de improcedência, inclusive quanto aos ônus sucumbenciais, os quais decorrem naturalmente do princípio da causalidade, não havendo falar em mitigação por equidade diante da ausência de qualquer circunstância excepcional que a justifique.

Dessa forma, impõe-se a ratificação da respeitável sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça, o qual dispõe que *"nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la"*.

Por fim, vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência: *"o órgão judicial, para expressar a sua convicção, não precisa aduzir comentários sobre todos os argumentos levantados pelas partes. Sua fundamentação pode ser sucinta, pronunciando-se acerca do motivo que, por si só, achou suficiente para a composição do litígio."* (STJ - 1ª Turma, AI 169.073-SP-AgRg, rel. Min. José Delgado, j. 4.6.98, negaram provimento, v. u., DJU 17.8.98, p. 44).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO**, mantendo a sentença tal qual lançada.

Majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono do réu, ao total de 12% sobre o valor dado à causa, tendo em vista o disposto no § 11 do art. 85 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

São Paulo, 16 de março de 2026.

**FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica