



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000230397

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019183-29.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelado ANA MARIA COSTA.

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: **Negaram provimento 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), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 17 de março de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 6535

APELAÇÃO: 1019183-29.2025.8.26.0562

COMARCA: SANTOS

ORIGEM: 5ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: SHEYLA ROMANO DOS SANTOS MOURA

APTE.: ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.

APDO.: ANA MARIA COSTA

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e tutela de urgência, julgada procedente em primeira instância. A sentença declarou a inexigibilidade de débito de R\$ 19.205,90 referente a transações não reconhecidas e condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do banco pelas transações não reconhecidas e (ii) a existência de danos morais a serem indenizados.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A preliminar de inovação recursal foi acolhida, afastando argumentos não suscitados na contestação

4. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, devido à falha na prestação do serviço ao permitir transações atípicas, com evidente perfil de fraude e fora do padrão de consumo da requerente. Mais de 20 transações, grande parte concentrada em compras on line na plataforma Mercado Livre, superando em muito as faturas anteriores. Estorno subsequente do Banco a reconhecer a falha. Cobranças, porém, que foram retomadas nos meses seguintes. Operações declaradas inexistentes de maneira acertada.

5. Danos morais configurados. Valores crescentes cobrados nas faturas. Comunicação de órgãos de proteção ao crédito sobre a inclusão do débito em nome da autora. Cancelamento, pela requerida, do cartão. Situação que extrapola o mero aborrecimento. Indenização em R\$ 5000,00 que é proporcional ao caso e razoável para as partes. Manutenção do julgado.

IV. DISPOSITIVO

6. Recurso NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e tutela de urgência, que foi julgada procedente pela sentença de fls. 385/394, com a seguinte parte dispositiva: “*Ante o exposto e por tudo o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: a) tornar definitiva a tutela de urgência antecipada concedida às fls. 90/92. b) declarar a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 19.205,90 (dezenove mil, duzentos e cinco reais e noventa centavos), referente às transações não reconhecidas pela autora (realizadas em 11/10/2024 no cartão final 3745 e subsequentemente lançadas, com encargos, no cartão final 4735 - Contrato nº 002761985050000), bem como dos encargos e juros moratórios daí decorrentes; c) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais em favor da autora, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com incidência de correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) a partir da presente data e acrescida de juros moratórios legais (art. 406 do Código Civil) contados a partir da data da citação (art. 405 do Código Civil). Sucumbente, condeno a parte requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação (considerado o valor declarado inexigível e a indenização por danos morais), nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”*”

Inconformado, o réu interpôs recurso de apelação às fls. 398/407, em que, em suma, requer: (a) seja afastada a responsabilidade do banco pelo golpe, sob o argumento de que as transações foram regulares; (b) sejam os débitos objeto da demanda considerados exigíveis; e (c) seja reconhecida a ausência de danos morais ou, caso mantidos, que o valor da indenização seja reduzido.

A parte autora apresentou contrarrazões às fls. 413/422, em que suscitou preliminar de inovação recursal e rebateu o mérito.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo e o preparo foi recolhido às fls. 408/409 em valor insuficiente, tendo sido complementado às fls. 430/432.

É o relatório. Fundamento e decido.

Da Preliminar de Inovação Recursal

Assiste razão à autora/apelada quanto a este ponto, pois, de fato, em contestação (fls. 102/115) a requerida não levantou argumento sobre carteiras digitais, sendo algo arguido apenas em apelação (fls. 398/407), caracterizando, portanto, inovação recursal, devendo tais argumentos não ser conhecidos.

Do Contexto Fático

Consta do boletim de ocorrência de fls. 31/32 que, em **11 de outubro de 2024**, a autora recebeu ligação de pessoa que se passava por funcionário do banco requerido. Relata que o interlocutor demonstrava conhecer seus dados pessoais, tais como nome e CPF, bem como o número de sua conta e da agência bancária. Segundo afirma, o suposto funcionário também detinha conhecimento acerca de movimentações realizadas em sua conta corrente e em seu cartão de crédito, bem como solicitou confirmação de dados e de operações de empréstimo bancário, ao que não atendeu. Alega, contudo, que posteriormente constatou a existência de compras em seu cartão de crédito que não reconhece como de sua autoria.

Na petição inicial, a autora reiterou essa narrativa e detalhou as transações que afirma serem desconhecidas, descrevendo 27 compras, todas realizadas em 11/10/2024 (fl.3):

Lançamentos: compras e saques			Lançamentos: compras e saques		
ANA MARIA COSTA (final 3745)					
DATA	ESTABELECIMENTO	VALOR EM R\$			
17/09	CASA NATURAL-CT ALIMENTAÇÃO ATIBAIA	114,25	11/10	MERCADOLIVRE*INFOJ01/07 TURISMO E ENTRETENIM.	375,22
17/09	CONVEM SUPER-CT ADOS L ALIMENTAÇÃO ATIBAIA	48,95	11/10	MERCADOLIVRE*MERCA02/03 DIVERSOS OSASCO	552,93
28/09	ASSAI -CT ALIMENTAÇÃO SANTOS	140,00	11/10	MERCADOLIVRE*MERCA03/03 DIVERSOS OSASCO	552,93
05/10	ABRIL COMUNICACOES S.A. DIVERSOS Sao Paulo	19,90	11/10	MERCADOLIVRE*MERCA01/03 DIVERSOS	552,93
11/10	MERCADOLIVRE*MERCA01/04 DIVERSOS	1.233,00	11/10	MERCADOLIVRE*GRANT02/07 TURISMO E ENTRETENIM.OSASCO	271,32
11/10	MERCADOLIVRE*MBR02/04 DIVERSOS OSASCO	150,00	11/10	MERCADOLIVRE*GRANT03/07 TURISMO E ENTRETENIM.OSASCO	271,32
11/10	MERCADOLIVRE*MBR03/04 DIVERSOS OSASCO	150,00	11/10	MERCADOLIVRE*GRANT04/07 TURISMO E ENTRETENIM.OSASCO	271,32
11/10	MERCADOLIVRE*MBR04/04 DIVERSOS OSASCO	150,00	11/10	MERCADOLIVRE*GRANT05/07 TURISMO E ENTRETENIM.OSASCO	271,32
11/10	MERCADOLIVRE*MBR01/04 DIVERSOS	150,00	11/10	MERCADOLIVRE*GRANT06/07 TURISMO E ENTRETENIM.OSASCO	271,32
11/10	MERCADOLIVRE*MERCA01/04 VEICULOS	723,84	11/10	MERCADOLIVRE*GRANT07/07 TURISMO E ENTRETENIM.OSASCO	271,32
11/10	MERCADOLIVRE*GRANT02/05 TURISMO E ENTRETENIM.OSASCO	379,80	11/10	MERCADOLIVRE*GRANT01/07 TURISMO E ENTRETENIM.	271,32
11/10	MERCADOLIVRE*GRANT03/05 TURISMO E ENTRETENIM.OSASCO	379,80	11/10	MERCADOLIVRE*BETALETRO VESTUÁRIO OSASCO	189,00
11/10	MERCADOLIVRE*GRANT04/05 TURISMO E ENTRETENIM.OSASCO	379,80	11/10	99Pay *Recarga saldo DIVERSOS SAO PAULO	20,79
11/10	MERCADOLIVRE*GRANT05/05 TURISMO E ENTRETENIM.OSASCO	379,80	11/10	99Pay *Recarga saldo DIVERSOS SAO PAULO	20,79
11/10	MERCADOLIVRE*GRANT01/05 TURISMO E ENTRETENIM.	379,80	11/10	RAPP *VERIFICATIONS BRA VEICULOS SAO PAULO	2,13
			11/10	99Pay *Recarga saldo DIVERSOS SAO PAULO	103,99

Argumenta que promoveu contestação administrativa e realizou o pagamento do valor que reconheceu como devido para a fatura vencida em 20 de outubro (R\$ 321,00); na fatura de 20 de novembro, foram novamente lançadas outras despesas não conhecidas, mas "o banco réu estorna referidos valores, admitindo a falha na segurança do seu sistema" (R\$ 4932,00, R\$ 2626,54, R\$ 2895,36- fls. 07), ao que pagou integralmente o importe cobrado, de R\$ 477,80, deixando de utilizar o cartão para suas despesas. Porém, as despesas seguiram lançadas nas faturas de dezembro, janeiro, fevereiro e março, quando alcançou R\$ 19.205,90; em janeiro, a requerente recebeu comunicado SPCP sobre a inclusão de seu nome no serviço e, novamente, em fevereiro e, a seguir, seu cartão foi cancelado.

Na contestação de fls. 102/115, a requerida sustenta a regularidade das transações impugnadas.

Eis a síntese do golpe ocorrido.

Da Responsabilidade do Banco

A relação entre as partes está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se trata de uma relação de consumo, na qual o réu atua como fornecedor de serviços e a parte autora como consumidora final. Essa interpretação é respaldada pela Súmula no 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Nesse contexto, aplica-se a responsabilidade objetiva do fornecedor, conforme o art. 14 do CDC. Para configurar o dever de indenizar, basta comprovar o defeito na prestação do serviço e o nexo de causalidade.

Além disso, considerando a verossimilhança das alegações e a hipossuficiência técnica da parte autora em relação às informações técnicas do serviço bancário prestado pelo requerido, é apropriada a inversão do ônus da prova, conforme previsto no artigo 6º, caput e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Outrossim, a parte requerente **nega a autoria de múltiplas despesas contratadas no dia 11.10**, conforme espelhado acima. Como é impossível a prova de fato negativo, caberia à instituição financeira demonstrar a regularidade das transações, de acordo com o artigo 373, caput e inciso II, do Código de Processo Civil. Conforme será evidenciado, a instituição não cumpriu esse ônus probatório.

Pela requerida, foram apresentadas as faturas do cartão durante longo período (fls. 116/197) e, de sua análise, fica evidente a falha na prestação do serviço. Vejamos pois.

O cartão não era muito utilizado, havendo poucas transações por mês e, quando utilizado, a maior parte das operações não ultrapassava o valor de R\$ 100,00, com total faturado variando entre R\$ 19,90 por meses seguidos e R\$ 844,15 (fls. 116/161).

Em outubro de 2024, quando das operações impugnadas, diversamente, o custo do cartão foi elevado para R\$ 2.653,03, nunca anteriormente atingido (fls. 166). Foram registradas mais de 20 transações em estabelecimentos repetidos, grande parte concentrada em compras online na plataforma Mercado Livre, o que denota padrão de fraude, e muito acima do usual para o perfil de consumo da

autora, que, por evidente, não se confunde com seu limite de crédito.

Dentre esses lançamentos, destacam-se parcelamentos de R\$ 1.233,00 (em 4x), R\$ 723,84 (em 4x), R\$ 379,80 (em 5x), e R\$ 552,93 (em 3x), além de recargas de saldo no 99Pay e compras no Rappi. Ressalte-se, ainda, que foram lançadas simultaneamente cinco parcelas de R\$ 379,80 e sete de R\$ 271,32, em benefício de “MERCADOLIVRE*GRANT02/05”, mais três de R\$ 552,93 para “MERCADO LIVRO MERCA Diversos Osasco”.

Reforçando a boa-fé da autora, depois da fatura vencida em outubro de 2024, exatamente mês em que ocorreu a fraude, efetivamente, não utilizou mais o cartão. A requerida, por sua vez, na fatura vencida em novembro de 2024, estornou valores (fls. 173), reconhecendo efetivamente a falha nos seus serviços.

Entretanto, retomando sua prestação defeituosa, a Apelante voltou a cobrar os valores impugnados nas faturas vencidas a partir de dezembro de 2024, gerando elevado débito: fatura Dezembro/2024 (fls. 178): R\$ 4.212,71 (Saldo financiado R\$ 0,00, mas com novos lançamentos fraudulentos); Fatura Janeiro/2025 (fls. 182): R\$ 8.695,00 (com encargos de R\$ 796,18); Fatura Fevereiro/2025 (fls. 186): R\$ 13.908,50 (com encargos de R\$ 1.527,39) e Fatura Março/2025 (fls. 190): R\$ 19.205,90 (com encargos de R\$ 2.164,22).

A requerente não assumiu, em momento algum, ter fornecido seus dados sensíveis a terceiros, como senhas ou acesso ao aplicativo, e, ao mesmo tempo, a requerida não demonstrou, de maneira indubitável, que foi a autora a signatária das operações.

Evidente, pois, que a falha na segurança do sistema da Apelante, fortuito interno, foi a causa determinante que permitiu a realização de operações consecutivas, com padrão evidente de fraude, sem atuar para impedir o êxito da empreitada e, depois, mesmo reconhecendo o defeito (com os estornos), voltou a comprar as despesas. A situação atrai a Súmula 479 do STJ.

Sobre o dever de segurança das instituições financeiras, destaca-se julgamento do Superior Tribunal de Justiça:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA

*DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. **A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira**” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023). (grifo nosso)*

Nessa Turma:

*RESPONSABILIDADE CIVIL Serviços bancários Furto de aparelho celular e transações fraudulentas via aplicativo Sentença de parcial procedência Apelo da instituição financeira Falha na prestação do serviço **Movimentações financeiras realizadas em sequência, de valores elevados e em localidades distintas, que destoam por completo do perfil de consumo da correntista Fortuito interno que não afasta a responsabilidade da instituição financeira Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça Dever de restituir os valores indevidamente subtraídos Recurso não provido.**(TJSP; Apelação Cível 1018312-67.2024.8.26.0001; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional I - Santana - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2025; Data de Registro: 21/10/2025) (grifo nosso)*

Nesse Núcleo:

APELAÇÃO – "Golpe da Falsa Central de Atendimento" – Sentença de parcial procedência – Recurso da instituição financeira – Transações bancárias e contratação de empréstimo pessoal realizados em nome da autora, por terceiros – Transações atípicas e fora do perfil de consumo da consumidora – Falha da instituição financeira no acionamento dos mecanismos de segurança – Teoria do Risco da Atividade – Responsabilidade objetiva verificada – Súmula 479 do C. STJ – Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO, com majoração de honorários, nos termos do art. 85, §11, do CPC. (TJSP; Apelação Cível 1011889-22.2023.8.26.0003; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2024; Data de Registro: 24/10/2024) (grifo nosso)

*CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo pessoal e transferências irregulares. Fraude. Sentença de procedência . Recurso do réu. Rejeitada preliminar de ilegitimidade passiva. Rejeitada denúncia da lide. Defeito do serviço do réu . Fortuito interno. **Operações vultosas atípicas em curto lapso temporal. Falta de medidas de segurança ante perfil fraudulento das transações. CDC e Súmula STJ 479** . Honorários bem arbitrados. Correção de erro material da base de cálculo da honorária. Apelação desprovida com observação. (TJ-SP - Apelação Cível: 10059782920238260003 São Paulo, Relator.: Guilherme Santini Teodoro, Data de Julgamento: 04/02/2025, Núcleo de Justiça 4 .0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), Data de Publicação: 04/02/2025) (grifo nosso)*

Nas Câmaras:

*APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – RECURSO – FRAUDE EM TRANSAÇÕES COM CARTÃO DE CRÉDITO APÓS FURTO DE APARELHO CELULAR – **OPERAÇÕES ATÍPICAS, REALIZADAS EM CURTO ESPAÇO DE TEMPO, EM BENEFÍCIO DO MESMO ESTABELECIMENTO – BLOQUEIO PARCIAL DAS COMPRAS – OPERAÇÕES QUE DESTOAM DO PERFIL DE CONSUMO – FALHA NOS MECANISMOS DE SEGURANÇA** –*



RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – SÚMULAS 297 E 479 DO STJ – DANO MORAL CARACTERIZADO – QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO COM RAZOABILIDADE – RECURSO DESPROVIDO, MAJORADA A VERBA HONORÁRIA. (TJSP; Apelação Cível 1005980-04.2025.8.26.0011; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2026; Data de Registro: 25/02/2026) (grifo nosso)

Assim, ante a falha no serviço, impõe-se à Apelante a responsabilidade pelos danos.

Foi, pois, acertada a sentença ao reconhecer a inexigibilidade dos débitos decorrentes dos lançamentos indevidos, que, com o tempo, somaram valor de R\$ 19.205,90 (dezenove mil, duzentos e cinco reais e noventa centavos), referentes às transações não reconhecidas pela autora, realizadas em 11/10/2024, inicialmente no cartão de final 3745 e, posteriormente, estornadas e relançadas, no cartão de final 4735, vinculado ao Contrato n.º 002761985050000, bem como dos respectivos encargos e juros moratórios deles decorrentes.

Dos Danos Morais

Não há sorte da Apelante também quanto aos danos morais. A situação vivenciada pela autora transcende o mero dissabor da vida cotidiana, caracterizando-se como dano moral passível de reparação.

Havendo a fraude em outubro, a requerente promoveu a impugnação administrativa logo em seguida. A situação, que aparentava resolvida em novembro de 2024 pelos estornos, foi retomada nas faturas seguintes, quando não mais utilizado o cartão, gerando robusto débito. A requerente realizou, então, a lavratura do boletim de ocorrência.

Sucederam comunicados sobre a solicitação para cadastro do nome da requerente em serviço de proteção de crédito Quod (fls. 77/78) e SCPC (fls. 79/80). A Apelante cancelou o cartão (fls. 81/82).

Cuida-se de um conjunto de dados hábeis a gerar angústia desmedida, afetando a dignidade humana, que é o pilar dos direitos da personalidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Presentes, pois, os danos morais.

No arbitramento da indenização, o magistrado deve ponderar as circunstâncias e consequências do evento e a capacidade dos envolvidos, além das finalidades preventiva-punitiva da indenização para o fornecedor e compensatória para a vítima. Nessa linha, o importe de R\$ 5.000,00, que foi fixado, é bastante razoável para as partes e proporcional ao ocorrido.

Dessa forma, a sentença, que muito bem analisou o caso, é mantida também pelos seus fundamentos. Majoram-se os honorários sucumbenciais em 3% (art. 85, §11, CPC e tema 1059 STJ).

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora