



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000183295

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020205-70.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada MARIA MARILETI DA SILVA (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 6 de março de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação: 1020205-70.2023.8.26.0020

Origem: 1ª Vara Cível Do Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó

Apelante: Itaú Unibanco S.A.

Apelada: Maria Marileti Da Silva

Juíza de Primeiro Grau: Dra. Ana Lucia Schmidt Rizzon

Voto nº 2268

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL.

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. USO DE CARTÃO DE DÉBITO COM CHIP E SENHA APÓS COMUNICAÇÃO DE FURTO.

REFORMA DA SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Súmula 297 do STJ. Responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme preceitua o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Excludente do nex causal a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Transações impugnadas (saque em terminal de autoatendimento e compras na função débito), por exigirem a presença física do cartão e a aposição da senha pessoal do correntista (PIN), são consideradas tecnicamente seguras, dada a virtual impossibilidade de clonagem do chip e de decifração da senha por fraude externa, conforme largamente atestado por laudos periciais e conhecimento técnico inerente à tecnologia EMV.

A efetivação das transações mediante chip e senha —após a perda da guarda do cartão e o conhecimento da senha pelo agente criminoso, seja por negligência ou coação da vítima —demonstra a atuação de terceiro que supera a barreira de segurança mais robusta implementada pela instituição financeira, afastando o nex de causalidade.

Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

Cuidam os autos de Recurso de Apelação interposto por ITAÚ UNIBANCO S.A. contra a r. sentença de fls. 569/572, que julgou integralmente procedentes os pedidos formulados na inicial.

A r. Sentença combatida (fls. 569/572) julgou o pedido procedente, condenando o banco à restituição dos R\$ 2.530,00 (danos materiais) e ao pagamento de R\$ 5.000,00 (danos morais). O MM. Juízo *a quo* reconheceu a relação de consumo e a inversão do ônus da prova, afirmando que os fatos (fraudes e delitos) se configuram como fortuito interno (Súmula 479/STJ) e que o banco não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade das transações, que "fogem totalmente ao perfil da requerente" (fls. 570).

Irresignado, o ITAÚ UNIBANCO S.A. interpôs Recurso de Apelação (fls. 587/601), sustentando, preliminarmente, o cerceamento de defesa pelo julgamento antecipado que impediu o depoimento pessoal da Autora, essencial para o esclarecimento do uso do cartão e da senha. No mérito, pugnou pela reforma integral da sentença para julgar os pedidos improcedentes, sob os seguintes eixos argumentativos: a) a inexistência de falha na prestação do serviço, dada a segurança intransponível da tecnologia de *chip* e senha; b) a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (furto do cartão e senha em via pública), classificando o evento como fortuito externo, quebrando o nexo de causalidade e afastando a aplicação da Súmula 479/STJ; e c) a inexistência dos danos materiais e morais. Subsidiariamente, pleiteou a redução do *quantum* indenizatório por danos morais (fls. 599).

A autora apresentou contrarrazões (fls. 607/620), requerendo a manutenção da sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos, rebatendo a preliminar de cerceamento de defesa e insistindo na responsabilidade objetiva do Apelante e na aplicação da teoria do fortuito interno, ressaltando a hipervulnerabilidade do idoso e a atipicidade das transações.

Os autos foram remetidos a este Egrégio Tribunal de Justiça (fls. 627) e distribuídos por sorteio ao Desembargador Relator (fls. 627).

Custas de preparo recolhidas às fls. 603.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso de apelação merece integral provimento para que a r. sentença de primeiro grau seja reformada e, por conseguinte, os pedidos formulados pela autora, ora apelada, sejam julgados totalmente improcedentes.

Com relação à preliminar de cerceamento de defesa, arguida pelo Apelante em razão do indeferimento do pedido de colheita do depoimento pessoal da Autora, entendo que a referida arguição deve ser rechaçada, porquanto a Douta Juíza *a quo* atuou no exercício de seu poder-dever de, como destinatária final da prova, indeferir as diligências que se mostrem prescindíveis para a formação de sua convicção.

É cediço que a fase probatória, mormente a audiência de instrução e julgamento, deve ser conduzida com vistas à elucidação dos fatos que, a despeito do acervo documental, ainda remanescem controvertidos, de modo a evitar o alongamento desnecessário da lide. No caso dos autos, a controvérsia principal é de natureza eminentemente técnica, cingindo-se à análise da segurança das transações realizadas por meio de cartão com *chip* e senha, e se a dinâmica dos fatos se amolda à teoria do risco do empreendimento (*fortuito interno*) ou se configura excludente de responsabilidade por *culpa exclusiva da vítima* (*fortuito externo*), questões que, em regra, são resolvidas pela prova documental e pericial, como a vastamente produzida pelo Apelante em sede de contestação (fls. 166-537).

O material probatório carreado ao feito, notadamente os laudos técnicos sobre a segurança da tecnologia utilizada pelo banco, demonstram a desnecessidade da produção da prova oral, a qual não teria o condão de afastar a força probante da autenticidade da transação. Destarte, rechaça-se a preliminar de cerceamento de defesa e passa-se, de imediato, à análise do mérito, com fulcro na regra do julgamento antecipado da lide, prevista no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

A controvérsia central do presente recurso de apelação reside na definição da responsabilidade da instituição financeira por transações eletrônicas efetuadas por terceiros não identificados, após a comunicação de furto do cartão da apelada e mediante a comprovada utilização do cartão dotado de tecnologia *chip* e da senha pessoal e intransferível.

É indiscutível a aplicação da legislação consumerista, sendo a responsabilidade do banco apelante de natureza objetiva, conforme o disposto no artigo 14 do C.D.C., cabendo-lhe responder pelos danos decorrentes dos defeitos na prestação de seus serviços. A Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, de fato, consolida o entendimento de que os danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram fortuito interno, inerente ao risco da atividade, e, portanto, não afastam o dever de indenizar do fornecedor.

Entretanto, uma análise mais detida e minuciosa da dinâmica fática, confrontada com os elementos técnicos apresentados nos autos, impõe a conclusão de que a situação *sub judice* se amolda à causa excludente do nexo de causalidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do C.D.C., qual seja, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A instituição bancária logrou comprovar, por meio do extrato bancário (fls. 21) e da narrativa da própria Autora (fls. 4-5), que as transações impugnadas se deram na modalidade saque em terminal de autoatendimento (*SAQUE 24H*) e compras na função débito (*RSHOP*), todas exigindo a presença física do cartão com *chip* e, o elemento crucial, a aposição da senha pessoal e intransferível do correntista.

Os amplos elementos técnicos trazidos pelo apelante à fls. 166/537, oriundos de laudos periciais e pareceres técnicos de situações idênticas, demonstram, com a solidez da prova técnica, que o sistema de cartões com tecnologia EMV e PIN (senha) é considerado a forma mais segura de autenticação de transações no mundo, sendo praticamente impossível a clonagem do chip. O trecho da perícia acostada às

fls. 377, por exemplo, é categórico ao afirmar que "O sistema de chip e PIN possui segurança suficiente para garantir o uso do cartão somente mediante a posse do cartão e uso correto da senha" e que a clonagem é improvável (fls. 388).

De modo semelhante, o parecer de fls. 408 atesta: "A perícia entende que para realizar as transações contestadas pela parte autora são necessários: está de posse do cartão com chip e da senha pessoal e intransferível vinculada a este mesmo cartão. Sem estes elementos não é possível a realização de qualquer transação (compras)".

Portanto, o sucesso de uma transação presencial em caixa eletrônico ou maquininha que exige *chip* e *senha* pressupõe que: I) o agente criminoso estava de posse do cartão original da apelada; e II) o agente criminoso tinha conhecimento da senha pessoal e sigilosa da Apelada.

É patente que o fornecedor de serviços tem o dever de garantir a segurança de seu sistema e, por isso, deve responder pelo fortuito interno (fraudes que decorrem da vulnerabilidade do próprio sistema, como invasões de *hackers* ou clonagem de tarja magnética). Contudo, a efetivação das transações mediante a utilização do par cartão com *chip* + senha transfere a falha de segurança para a esfera de responsabilidade do consumidor. Se o cartão mais seguro e a chave de segurança (senha) foram utilizados, a fraude não se deu por um defeito intrínseco e previsível do sistema do banco (fortuito interno), mas sim por um fato totalmente alheio à sua atividade, quebra do dever de guarda do cartão e sigilo da senha pela correntista, o que se enquadra na definição de fortuito externo ou, inequivocamente, na culpa exclusiva de terceiro, causa que, segundo a legislação de consumo, afasta o nexo de causalidade.

O furto do cartão em via pública, seguido da obtenção da senha (seja por anotação próxima ao cartão, por coação, ou por observação no momento da digitação), é um fato de terceiro que rompe a cadeia de responsabilidade do fornecedor, pois o banco não tem o dever legal ou contratual de zelar pela segurança

física do consumidor em locais externos às suas dependências. A instituição financeira provou que seu sistema de segurança operou de forma correta, pois o chip, atrelado à senha, validou as operações como autênticas. O *modus operandi* de obtenção do cartão e da senha por meio de furto ou roubo (ou mesmo o conhecido "golpe da troca de cartão", ricamente ilustrado nos anexos periciais à fls. 390-391 e 431-432) demonstra uma sofisticação da ação de terceiro que extrapola o risco previsível do negócio bancário, caracterizando o *fortuito externo*.

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal, em casos que envolvem a autenticidade da transação via *chip* e senha, tem se posicionado reiteradamente no sentido de afastar a responsabilidade do banco Apelante, como bem demonstram os precedentes acostados aos autos (fls. 406 e 408), os quais utilizam a força da prova técnica para validar a transação:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - TRANSAÇÕES EFETUADAS COM USO DE CARTÃO E SENHA - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - INOCORRÊNCIA - FORTUITO EXTERNO - CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO - INTELIGÊNCIA DO ART. 14, 3º, II DO CDC - AÇÃO JULGADA IMPROCEDENTE - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO IMPROVIDO." (TJSP; APELAÇÃO CÍVEL 1020860-86.2023.8.26.0361; RELATOR (A): COUTINHO DE ARRUDA; ÓRGÃO JULGADOR: 16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO; FORO DE MOGI DAS CRUZES - 1ª VARA CÍVEL; DATA DO JULGAMENTO: 14/09/2025; DATA DE REGISTRO: 16/09/2025)

"DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESTITUIÇÃO DE VALOR E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPOSSIBILIDADE. UTILIZAÇÃO DE CARTÃO COM CHIP E APOSIÇÃO DE SENHA DE USO PESSOAL DO CORRENTISTA. SAQUES EFETUADOS COM BIOMETRIA. AUSÊNCIA DE PROVA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DEFEITUOSO OU DE FRAUDE. PERÍCIA REALIZADA. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; APELAÇÃO CÍVEL 1004707-66.2020.8.26.0010; RELATOR (A): GILBERTO FRANCESCHINI; ÓRGÃO JULGADOR: NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU TURMA III (DIREITO PRIVADO 2); FORO REGIONAL X - IPIRANGA - 1ª VARA CÍVEL; DATA DO JULGAMENTO: 13/03/2025; DATA DE REGISTRO: 13/03/2025)

Dessa maneira, a r. sentença, ao impor a responsabilidade ao banco apelante com base no fortuito interno, deixou de considerar a natureza *presencial e autenticada* das transações, as quais, pela prova técnica acostada, somente seriam possíveis com a posse do cartão original e o conhecimento da senha da correntista, o que descaracteriza a falha no serviço do banco e impõe a aplicação do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

A Douta Juíza *a quo* fundamentou a condenação na atipicidade das transações, mencionando que os saques e compras "fogem totalmente ao perfil da requerente" (fls. 570), em contraponto às compras de pequeno valor demonstradas nos extratos de fls. 98/108.

Embora se reconheça que o padrão de consumo da apelada, em geral, envolvia valores modestos (fls. 98-107, com débitos que raramente ultrapassavam R\$ 100,00), e a transação de R\$ 1.000,00 (duas vezes, fls. 4) se mostrava de fato atípica, é mister enfatizar que o mero desvio do perfil de consumo, por si só, não pode anular a autenticidade garantida pela combinação *chip e senha*.

A segurança do sistema reside na correta autenticação da identidade do portador e na inviolabilidade do *chip*. A análise de perfil, embora um mecanismo importante de prevenção a fraudes, é uma camada secundária de segurança. Quando a senha pessoal e intransferível é utilizada em conjunto com o cartão original de *chip*, o sistema de segurança principal (e mais robusto) do banco foi corretamente

transposto, o que justifica a presunção de legitimidade da transação.

A responsabilidade objetiva do banco não é ilimitada nem absoluta, encontrando óbices nas excludentes legais, como a culpa exclusiva de terceiro. A alegação de atipicidade de consumo não pode prevalecer sobre o fato de a transação ter sido autenticada pela chave de segurança primária (senha), cuja guarda e sigilo eram deveres inescusáveis da correntista. Se o sistema de autenticação mais avançado funcionou conforme o esperado (revelando o conhecimento da senha), não se pode imputar ao banco a falha na prestação do serviço por não ter acionado um sistema secundário (análise de perfil), especialmente em um cenário de transação presencial autenticada.

A sentença, ao se apoiar exclusivamente no desvio do perfil de consumo para anular transações autenticadas pela senha, desprestigiou a força da prova técnica e da excludente legal, distorcendo o conceito de fortuito interno.

Uma vez afastada a falha na prestação do serviço e reconhecida a excludente de responsabilidade, a condenação imposta na r. sentença não pode subsistir.

No que concerne aos danos materiais, a restituição dos valores de R\$ 2.530,00 estava vinculada à demonstração do ato ilícito cometido pelo Banco réu. Comprovada a autenticidade das transações pelo uso do *chip* e da senha, o débito é considerado regular perante o Apelante, não havendo que se falar em ressarcimento.

Quanto aos danos morais, o cabimento da indenização pressupõe a comprovação do nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o alegado dano extrapatrimonial. No caso, a quebra desse nexo pela culpa exclusiva de terceiro (que obteve o cartão e a senha) ou da própria correntista (pela quebra do sigilo) afasta o dever de indenizar do Apelante.

O sofrimento e o prejuízo decorrente do furto e do uso indevido do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cartão não podem ser imputados à instituição financeira que, conforme comprovado, empregou tecnologia de segurança robusta e foi vítima da atuação de terceiro. A manutenção da condenação, nesta hipótese, implicaria em impor ao fornecedor uma responsabilidade objetiva *ilimitada* e não prevista em lei, violando o equilíbrio das relações contratuais.

Consequentemente, a r. sentença deve ser reformada para julgar improcedentes todos os pedidos formulados na inicial.

Ante o exposto, pelo meu voto, CONHEÇO do recurso de apelação interposto pelo ITAÚ UNIBANCO S.A. e, no mérito, DOU-LHE PROVIMENTO para REFORMAR INTEGRALMENTE a r. sentença de fls. 569/572, julgando IMPROCEDENTES os pedidos formulados por MARIA MARILETI DA SILVA na petição inicial.

Em face da sucumbência da autora, inverteo os ônus sucumbenciais, mantendo-se a concessão dos benefícios da Justiça Gratuita deferidos em primeiro grau (fls. 24). Condeno a Autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios sucumbenciais, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, e do artigo 85, § 11, ambos do Código de Processo Civil, observando-se, todavia, o disposto no artigo 98, § 3º, do mesmo diploma legal (isenção da sucumbência enquanto perdurar a condição de hipossuficiência).

É o meu voto.