



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000074151

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021379-65.2023.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante APARECIDA DA CRUZ MELO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING 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), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

PAULO TOLEDO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1021379-65.2023.8.26.0004

Comarca: São Paulo (3ª Vara Cível do Foro Regional IV - Lapa)

Juiz(a): Adriana Genin Fiore Basso

Apelante: Aparecida da Cruz Melo

Apelado: Itaú Unibanco Holding S/A

Voto nº 5448

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito e indenização por danos morais. Apela a autora alegando negativação indevida por débito de R\$ 989,61, negando a contratação de cartão de crédito e afirmando desconhecer a origem da dívida. Requer a declaração de inexistência do débito e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em: (i) verificar a existência de contratação e efetiva utilização do cartão de crédito pela autora; e (ii) a responsabilidade do réu por danos morais decorrentes da negativação, observada a existência de outras anotações cadastrais.

III. Razões de Decidir

1. O réu não comprovou a entrega do cartão de crédito ou o seu efetivo desbloqueio pela autora, não se desincumbindo do seu ônus probatório. Inexigibilidade do débito reconhecida.

2. No tocante aos danos morais, a existência de legítimas inscrições preexistentes atrai a incidência da Súmula 385 do STJ, afastando o dever de indenizar.

IV. Dispositivo

Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade do débito. Sucumbência recíproca, observada a gratuidade.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da sentença de fls. 174/177, cujo relatório adoto, que julgou improcedente a ação.

Apela a autora (fls. 180/187) sustentando que o seu nome foi negativado injustamente por débito no valor R\$ 989,61, inscrito pelo apelado em 20/01/2022. Aduz que nunca recebeu ou utilizou o cartão de crédito e que o réu não comprovou a entrega do "plástico" ou o proveito econômico da recorrente. Requer a

reforma da sentença para declarar a inexistência do débito e a condenação do apelado ao pagamento de indenização por danos morais.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 191/196).

Recurso tempestivo e isento de preparo.

É o relatório.

Segundo a inicial, a autora não reconhece o débito inscrito em órgão de proteção ao crédito pelo réu, no valor de R\$ 989,61. Alega que não recebeu o cartão de crédito, tampouco o utilizou, sendo, portanto, inexigível a dívida imputada.

Ora, diante dessa negativa, ao réu cumpria demonstrar que a parte autora efetivamente realizou as operações, o que não ocorreu.

Em contestação (fls. 31/45), o réu sustentou que a contratação ocorreu via *mobile* mediante biometria facial. Todavia, não trouxe documentos aptos a demonstrar a efetiva entrega do cartão físico à consumidora ou o seu desbloqueio.

Não há qualquer comprovante de recebimento do cartão assinado (A.R.), tampouco registros de sistema que comprovem o desbloqueio do cartão vinculado ao dispositivo da autora. Embora existam fotos de biometria facial (fls. 96/103), tais imagens referentes à abertura de conta digital, aliás, não negada pela autora, não comprovam a efetiva realização pela autora das compras impugnadas.

Ademais, verifica-se que a parte ré não trouxe aos autos qualquer indício de que as compras efetuadas teriam sido realizadas em local próximo à residência da parte autora, ou que tenham sido originadas de dispositivo móvel ou endereço de IP habitualmente utilizado por ela. Aliás, observa-se que todas as operações se concentraram em apenas um estabelecimento, denominado "ITISAOPAULO BR" (fl. 50), e nada trouxe a parte ré para evidenciar que tais operações teriam sido efetivamente realizadas pela apelante.

Ainda quanto à utilização, limitou-se a ré a apresentar faturas (fls. 46/54), as quais não possuem registro de qualquer pagamento parcial por parte da autora, o que reforça a tese de ausência de utilização voluntária do crédito.

Embora o réu tenha afirmado que não há indícios de fraude na utilização do cartão de crédito, o que somente seria possível mediante utilização do cartão com chip, a existência de fraudes eletrônicas em situações como a narrada na inicial constitui fato notório, de forma que ao apelado competia demonstrar minimamente que foi a parte autora quem realizou as operações, não bastando para tanto a genérica afirmação de sua regularidade.

Assim, o réu não produziu prova que permitisse o reconhecimento de que a parte autora recebeu, desbloqueou e utilizou o cartão de crédito junto à instituição de pagamento, ônus que era seu.

Portanto, é o caso de se reconhecer a irregularidade da contratação e a inexistência do débito e, conseqüentemente, a inexigibilidade dos valores deles decorrentes e a irregularidade do apontamento, fato necessário e suficiente para gerar dano moral indenizável, pelo qual responde o requerido.

Além de caracterizada a falha dos serviços, pois realizado apontamento em decorrência de inexistente contratação, o réu, fornecedor, responde objetivamente pelos danos causados, eis que eventual fraude praticada por terceiros é parte do risco de sua atividade, tratando-se, à evidência, de fortuito interno.

Ora, a conduta do réu, na hipótese, denota a falha no serviço prestado, dando origem à ocorrência de inquestionável ato ilícito, traduzido na realização de empréstimo e negativação indevidos em nome do autor, o que configura, como antecipado, verdadeiro fortuito interno.

O fato de terceiro, apto a se equiparar ao caso fortuito externo, é aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, tal não ocorreu.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco sua atividade comercial do estabelecimento bancário.

Confira-se:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011).

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação:

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

No mesmo sentido, precedentes desta Corte:

“Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era

mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido.” (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. 1. Golpe praticado por terceiros fraudadores que obtiveram dados sigilosos da autora para a realização de transferência via PIX e de compras com cartão virtual. Acesso não autorizado a dados pessoais da correntista pelos estelionatários. Transações que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Devida a condenação do réu à restituição dos valores transferidos. 2. Danos morais configurados. Prejuízos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). A falha de segurança do requerido obrigou a requerente à instauração da lide judicial e à comunicação do fato à autoridade policial. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 no primeiro grau que se mostra adequada para o caso concreto. Ausente pedido de majoração. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP, Apelação Cível 1017253-30.2023.8.26.0114, Rel. Des. Regis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 26/07/2024, DJe de 26/07/2024)

Apesar disso, a pretensão de indenização por danos morais não procede.

Isto porque a autora já possuía apontamentos anteriores (fls. 22, 93/94 e 106/108) e nada há nos autos a indicar que tenham sido contestados ou sejam indevidos. Observa-se que a data da disponibilização do apontamento discutido nestes autos se deu em 27/02/2022, sendo que a autora possuía apontamento preexistente em 30/12/2021 em face de “Magazine Luiza SA” e, portanto, afasta-se o direito de indenização por dano moral.

É o entendimento do STJ, enunciado em súmula 385 do STJ:

“A inscrição indevida comandada pelo credor em cadastro de inadimplentes, quando preexistente legítima anotação, não enseja indenização por dano moral, ressalvado o direito ao cancelamento.”

No mais, não há falar em necessidade de notificação pelo credor, por se tratar de incumbência do serviço de proteção ao crédito:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE – apelante que não negou a existência de dívida, mas sustentou que a negativação era irregular, porque deveria ter sido precedida de notificação e de informação a respeito do contrato que embasou o surgimento da dívida – prévia notificação que é incumbência do serviço de proteção ao crédito, conforme Súmula nº 359 do STJ – notificação do devedor acerca da cessão de crédito que é desnecessária – precedente do STJ – sentença mantida, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJSP. Resultado: recurso desprovido.

(TJ-SP - AC: 10246372120208260576 SP 1024637-21.2020.8.26.0576, Relator: Castro Figliolia, Data de Julgamento: 10/03/2022, 12ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 10/03/2022)

Destarte, resta demonstrada a irregularidade da cobrança, reconhecendo-se a inexigibilidade do débito de R\$ 989,61, sendo indevida a inclusão dos dados pessoais da autora nos cadastros de inadimplentes dos órgãos de proteção ao crédito. E, conforme acima fundamentado, ausentes os requisitos necessários a configurar indenização por danos morais.

Diante o exposto, reformo a sentença para declarar inexigível o débito de R\$ 989,61, bem como para que se oficie ao SCPC/SERASA a fim de que seja excluído o nome da autora do cadastro de inadimplentes por conta do débito impugnado na inicial.

A presente decisão valerá como ofício/mandado.

Provido em parte o recurso da parte autora, com o acolhimento de uma de suas pretensões, é o caso de se modificar a distribuição dos encargos de sucumbência.

As custas e despesas processuais deverão ser divididas em 50% por cada parte.

A parte autora arcará com o pagamento dos honorários advocatícios da parte requerida, ora fixados em 15% do valor da indenização por danos morais pretendida na inicial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A parte requerida arcará com o pagamento dos honorários advocatícios da parte autora, ora fixados em R\$ 900,00, por conta do reduzido proveito econômico, o que autoriza a fixação por equidade.

Para fins de execução da verba sucumbencial deverá ser observada a concessão dos benefícios da justiça gratuita.

E visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

Int.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator