



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000168584

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021748-25.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado EVANDRO CARDOSO CINTRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 3 de março de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1021748-25.2024.8.26.0004 (processo digital)

Comarca: CAPITAL – 1ª Vara Cível

Apelante: ITAÚ UNIBANCO S/A

Apelado: EVANDRO CARDOSO CINTRA

MM. Juiz de primeiro grau: José Carlos de França Carvalho Neto

Voto nº 52.812

Apelação – Prestação de serviços – “Golpe dos Correios” – Ação declaratória c.c. indenizatória – Sentença de parcial acolhimento dos pedidos, para declarar a inexistência da compra, no valor de R\$ 14.801,00, condenando o réu a restituir ao autor a aludida quantia – Irresignação, do réu, improcedente. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitada mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil de consumo do cliente, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Hipótese em que o banco réu, apesar da imediata contestação da operação, realizada com cartão de crédito, não se dignou

nem mesmo de instaurar o procedimento do chamado “chargeback”, para verificar a regularidade da operação junto ao beneficiário. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. Acertada a declaração de inexigibilidade do débito. Condenação do réu a restituir o valor já pago pelo autor não configurando “dupla condenação”, uma vez que a mera declaração de inexigibilidade do débito não teria o condão, no plano jurídico, de obrigar o ora apelante à restituição de valores. Sentença confirmada.

Negaram provimento à apelação.

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por EVANDRO CARDOSO CINTRA em face de ITAÚ UNIBANCO S/A.

Diz o autor, em síntese, que havia realizado a compra de um produto importado e estava aguardando a chegada. Em 10.3.24, recebeu um e-mail, supostamente encaminhado pelos Correios, e que aparentava ser legítimo, informando que a remessa da entrega havia sofrido atraso devido ao não pagamento da taxa de alfândega, no valor de R\$ 26,99, com “link” direcionando para site que parecia ser a página oficial dos Correios. Assim, o autor acessou o “link”, preencheu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seus dados pessoais e os dados do cartão de crédito virtual, a fim de efetuar o pagamento da aludida taxa. Entretanto, após concretizar a operação, constatou ter sido vítima de golpe, ao receber mensagem da operadora do cartão por “SMS”, comunicando a aprovação de compra internacional, na quantia de R\$ 14.801,00 (US\$ 2.823,88). Afirma que, uma hora após o ocorrido, entrou em contato com a central de atendimento e encaminhou e-mail ao banco para contestar a compra, sem êxito. Esclarece que, após a contestação, a compra foi excluída da fatura do mês de abril de 2024; entretanto, o banco réu incluiu a cobrança no mês de novembro de 2024. Donde a demanda, objetivando a declaração de inexigibilidade do débito oriundo da operação descrita, e a condenação do réu ao ressarcimento do valor já pago e ao pagamento de indenização por dano moral, na importância de R\$ 10.000,00.

A r. sentença julgou a ação parcialmente procedente, para declarar a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 16.364,19 e para condenar o réu a restituir ao autor a aludida quantia. Proclamou sucumbência recíproca, responsabilizando cada parte pelas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“custas, despesas processuais e com os honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação.” (fls. 332/336 e 348).

Apela o réu. Como fundamentos da irresignação, argumenta o que segue, em substância: (a) o “e-mail” enviado estava com “layout” dos Correios, que é empresa pública e não possui nenhum relacionamento com o banco apelante; (b) se a taxa informada foi paga por meio de cartão virtual gerado pelo aplicativo do banco, este último foi utilizado apenas como meio de pagamento, sendo culpa exclusiva do apelado o fato ocorrido, por não ter adotado os cuidados necessários; (c) o apelante realiza diversas campanhas em rede nacional, TV aberta e mídias sociais para informar e conscientizar seus clientes, a fim de prevenir a ocorrência desse tipo de fraude; (d) o apelado realizou a transação contestada de forma legítima, por meio de cartão virtual; (e) é irrelevante o fato de a operação estar fora do perfil de consumo do apelado, uma vez que a operação foi concluída de forma legítima pelo próprio cliente; (f) o apelado é titular do cartão “Mastercard Black”, modalidade em que são corriqueiras operações em valores elevados; (g) não havia razão para que o apelante impedisse a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operação, por ter sido ela concluída por meio do “token” e cartão virtual; (h) não há nexos causal entre os serviços prestados pelo apelante e o resultado danoso; (i) não há que se falar inexigibilidade do débito impugnado ou restituição de valores; e (j) houve dupla condenação do apelante ao ter sido declarada a inexigibilidade de valores e determinada a restituição do valor pago pelo apelado, para que declarada a inexigibilidade, o apelante terá que efetuar o estorno do valor integral em fatura (fls. 351/367).

2. Recurso tempestivo (fls. 350/351),
preparado (fls. 368/369) e respondido (fls. 373/380).

É o relatório do essencial.

3. Não procede a irresignação.

Os elementos dos autos evidenciam ter o apelado sido vítima do chamado “golpe dos Correios”, em que o indivíduo recebe mensagens falsas, por “SMS”, “e-mail” ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“whatsapp”, informando que uma encomenda foi retida e precisa de pagamento de taxa para liberação.

E é manifesta a responsabilidade civil da instituição financeira apelante na hipótese.

A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que as instituições financeiras disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes, no propósito, de um lado, de facilitar as operações financeiras realizadas pela massa consumidora, de outro, economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que tais instituições, afora dinamizar as operações, o que lhes proporciona maior lucro, economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejam francos, a realização de atividades que



competiriam a elas próprias e respectivos prepostos.

Se é assim e apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo, de energia e pelas demais facilidades que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.

Efetivamente, houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pelo apelado, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de a indigitada operação ter sido em valor completamente incompatível com o perfil de consumo do apelado (v. fls. 66/107), e seria ele certamente consultado sobre a regularidade da operação, logo que inserida a respectiva senha, e antes de concretizada a operação.

O quadro inspira foros plenos de credibilidade à versão descrita na petição inicial, até a se considerar que o apelado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contestou prontamente a operação perante a instituição financeira (v. fl. 25).

Aliás, tratando-se de operação realizada com o uso de cartão de crédito e diante das inúmeras fraudes existentes, o mínimo que se esperava é que o banco apelante, diante da contestação do apelado, tivesse iniciado procedimento de verificação, o chamado “chargeback”, de modo a checar a regularidade da compra junto ao suposto credor da operação.

Ao que tudo indica, nada disso foi feito.

Em face desse cenário, tem plena incidência na espécie o disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços” e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I).



A hipótese, aliás, se encaixa no enunciado da recente Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Donde o acerto na proclamação de inexigibilidade da operação impugnada.

4. Bem acolhido, também, o pleito voltado à condenação do apelante a restituir ao apelado o valor referente à indigitada operação.

Diversamente do que pretende fazer crer o apelante, tal específico tópico da sentença não configura “dupla condenação”, uma vez que o apelado realizou o pagamento da fatura e a mera declaração de inexigibilidade do débito não teria o condão, no plano jurídico, de obrigar o ora apelante à restituição de valores.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

5. Mantida a sentença, por aplicação do disposto no art. 85, §11, do CPC, os honorários de sucumbência são redimensionados para 15% sobre o valor da condenação.

Posto isso, meu voto **nega provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator