



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000176851

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028543-84.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ANTONIA GOMES DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados/apelantes ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A e BANCO ITAUCARD S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso dos réus e julgaram prejudicado o recurso da autora. Esteve presente a advogada Érica Escolano, OAB/SP 311.579.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 5 de março de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1028543-84.2023.8.26.0003

Apelante/Apelado(a): Antônia Gomes do Nascimento

Apelado(a)/Apelante: Itaú Unibanco Holding S/A e Banco Itaucard S/A

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Adriana Cristina Paganini Dias Sarti

Voto nº 4.222/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. GOLPE DO MOTOBOY. TRANSAÇÕES REALIZADAS COM CARTÃO COM CHIP E SENHA PESSOAL ENTREGUES PELA CONSUMIDORA AOS ESTELIONATÁRIOS. AUSÊNCIA DE PROVA ACERCA DE EVENTUAL VAZAMENTO DE DADOS. TRANSAÇÕES QUE NÃO SE DESVIARAM DO PERFIL DE CONSUMO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INSCRIÇÃO LEGÍTIMA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. PROVIDO O RECURSO DOS RÉUS E PREJUDICADO O RECURSO DA AUTORA.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações interpostas contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com restituição de indébito e indenização por dano moral, declarando inexigível o débito, determinando a exclusão de anotação restritiva e condenando o réu à restituição simples de valores.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se as instituições financeiras respondem por transações contestadas realizadas com cartão com chip e senha pessoal em contexto de fraude praticada por terceiro; e (ii) estabelecer se estão configurados os pressupostos para a declaração de inexigibilidade do débito, restituição de valores e indenização por dano moral decorrentes de inscrição do nome da autora em cadastro de inadimplentes.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. As transações contestadas realizadas com cartão original e mediante uso de senha pessoal transferem ao consumidor o ônus de comprovar eventual falha na prestação do serviço bancário.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

4. Não há prova de que a ligação telefônica recebida pela autora tenha partido de canal oficial da instituição financeira, nem de que tenha ocorrido vazamento de dados internos do banco. O simples fato de o fraudador se passar por funcionário da instituição financeira não autoriza presumir acesso a informações privilegiadas ou falha nos sistemas de segurança do banco.

5. Ademais, as compras impugnadas não destoam do perfil de consumo da autora, conforme faturas juntadas aos autos, e ela não demonstrou ter agido com diligência e prontidão para comunicar a fraude à instituição financeira, registrando boletim de ocorrência apenas um mês após a primeira transação contestada.

6. Configura-se a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, diante da culpa exclusiva do consumidor e de terceiro.

7. A inscrição do débito em cadastro de proteção ao crédito decorre do exercício regular de direito, inexistindo ato ilícito ou dano moral indenizável.

IV. DISPOSITIVO

8. Apelação cível dos réus conhecida e provida.

9. Apelação cível da autora julgada prejudicada.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 370 e 1.010; CDC, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.015.732/SP; TJSP, Apelação Cível nº 1000607-33.2023.8.26.0020 e Apelação Cível nº 1122130-29.2024.8.26.0100.

Trata-se de apelações interpostas em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente a pretensão da parte autora *para DECLARAR a inexigibilidade do pagamento do débito impugnado, objeto da anotação restritiva de fls. 146, bem como para CONDENAR o réu a excluir a anotação e restituir à autora o valor de R\$ 2.219,23, com correção monetária desde a data do desembolso e juros moratórios de 1% ao mês, estes contados da citação. Correção monetária pela Tabela do TJ/SP. Em razão da sucumbência recíproca, as partes arcarão com 50% das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte adversa, ora fixados, por equidade, em R\$ 1.500,00, observados os benefícios da justiça gratuita em favor da autora.*

Recorre a parte autora. Em síntese, alegou que, em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

decorrência de falha na prestação de serviços por parte das requeridas, teve o seu nome negativado no Serasa; que esta foi sua primeira negativação; e que a restituição em dobro do indébito independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou o valor indevido. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que as requeridas sejam condenadas ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00, e ao ressarcimento em dobro dos danos materiais.

Foram apresentadas contrarrazões, com alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade (fls. 288/294).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 80).

Recorre, igualmente, a parte ré. Preliminarmente, arguiram ser necessária realização de prova técnica a fim de confirmar que as transações contestadas foram realizadas por meio de cartão original e uso de senha pessoal e intransferível e que houve cerceamento de defesa, na medida em que se fazia necessário o depoimento pessoal da parte autora. Quanto ao mérito, sustentaram que a sentença é genérica ou omissa quanto aos precedentes do C. STJ aplicáveis ao caso; que as circunstâncias do caso configuram culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, o que exclui a responsabilidade das instituições financeiras; que a autora foi vítima do denominado “golpe do motoboy”; que as transações foram realizadas com o uso de cartão com chip e de senha pessoal; que os fatos narrados evidenciam que a autora não observou o dever de guarda do cartão e de sigilo da senha; que não ocorreu vazamento de dados internos do banco; e que não é devida a restituição de qualquer valor vez que não houve falha na prestação de serviços. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que o pedido inicial seja julgado totalmente improcedente.

Não foram apresentadas contrarrazões (fls. 295).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 221/222 e 312/313).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 305).

É o relatório.

Afasto, de início, a arguição de ausência de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

dialeticidade recursal apresentada nas contrarrazões da parte ré.

Isto porque, nas razões recursais da autora, está claro o seu inconformismo, com especificação dos pontos da sentença impugnados, tendo sido cumprido o disposto no artigo 1.010 do CPC.

Por outro lado, não há que se falar em cerceamento de defesa, pois, como se sabe, o juiz é o destinatário da prova, cabendo a ele avaliar a pertinência, conforme dispõe o artigo 370 do CPC: *Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito.*

No caso dos autos, não é necessária a produção de prova oral (depoimento pessoal da autora) ou a realização de perícia, uma vez que é incontroverso o fato de que as compras contestadas foram realizadas com o uso de cartão com chip e de senha pessoal.

Superadas essas questões, passo ao exame do mérito.

Cuida-se de demanda declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de restituição em dobro do indébito e de indenização por dano moral.

Narra a parte autora que *no dia 15 de fevereiro de 2022, por volta das 8h, uma pessoa se passando por funcionário do banco réu ligou para autora dizendo que seus cartões de crédito haviam sido clonados e que se fazia necessário efetuar o bloqueio dos “plásticos”.* Para tanto, foi instruída a *ligar para o número constante no verso do cartão e digitar sua senha. Após esse procedimento “padrão” o banco réu enviaria um motoboy para a retirada dos cartões clonados (fls. 03).*

Acrescentou que o suposto funcionário *fez referência a todos os seus dados pessoais e financeiros da parte autora, pessoa de poucos conhecimentos e idosa.*

Por fim, afirmou que *às 10h da manhã do mesmo dia o motoboy foi a casa da parte autora, confirmando ser funcionário do banco réu, e pegou os cartões, asseverando que o golpe somente foi possível por conta do acesso do fraudador aos dados pessoais e bancários (no mínimo o telefone da autora e a existência de conta no ITAÚ).*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Impugna a parte autora as transações (compras com cartão de crédito) realizadas nos dias 15/02/2022, 16/02/2022 e 24/02/2022, que somam a quantia de R\$ 902,90, e que ensejaram inscrição de seu nome em cadastro de proteção ao crédito.

Juntou boletim de ocorrência elaborado aos 15/03/2022, ocasião em que informou à autoridade policial que as compras do dia 16/02 e 24/02 “conseguiu cancelar, só que essa do dia 15/02 pediram para abrir um B.O e depois entrar em contato com a central”.

Citadas, as instituições financeiras defenderam a regularidade das transações, realizadas com o uso de cartão com chip e de senha pessoal.

Diante desse contexto e respeitado o entendimento adotado pela i. Magistrada sentenciante, forçoso concluir que a demanda merece solução diversa.

Consigno, inicialmente, que, sendo incontroverso o fato de que as transações contestadas foram realizadas com o uso de cartão com chip e de senha pessoal, incumbia à autora a prova da eventual falha na prestação do serviço, o que ela não fez, nos termos do assentado pelo C. STJ: *O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros* (REsp nº 2.015.732 – SP, Relatora MINISTRA NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma do STJ, julgado em 20/06/2023) (destaquei).

No caso, a autora sustentou ter recebido uma ligação de uma pessoa se passando por funcionário do banco réu e que ela teria feito referência a todos os seus dados pessoais e financeiros.

Contudo, não foi comprovado de qual número a autora recebeu referida ligação, ou seja, se proveniente de um contato oficial da instituição financeira ou de qualquer outro número desconhecido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Referida prova, frise-se, estava ao alcance da consumidora, bastando apresentar o histórico de chamadas recebidas em seu telefone.

Além disso, ao contrário do que restou assentado na r. sentença combatida, inexistem nos autos qualquer prova ou mesmo indício de que tenha havido vazamento de dados, não podendo a sua ocorrência ser presumida. O fato de os golpistas terem se passado por funcionários do banco do qual a autora é correntista não é suficiente para se afirmar com absoluta certeza que eles detinham informações privilegiadas e sigilosas a seu respeito.

E não é só.

Com base nas faturas apresentadas pela autora (fls. 22/26 e 39/56), também não se pode concluir que as transações contestadas, notadamente aquela do dia 15/02/2022, no valor de R\$ 450,74, tenham se desviado do seu perfil de consumo.

Finalmente, cumpre ressaltar que a autora não agiu com diligência e prontidão, de modo a viabilizar a adoção de qualquer medida de segurança por parte da instituição financeira, tal como o *chargeback*, visto que não há qualquer documento nos autos que comprove a comunicação imediata da fraude ao banco. Anoto que o boletim de ocorrência de fls. 09/10 foi registrado somente aos 15/03/2022, ou seja, um mês após a primeira compra contestada (15/02/2022).

Aplicável, pois, a excludente de responsabilidade inserta no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor: § 3º *O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*

Nesse sentido, já decidiu este E. Corte de Justiça:

DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Cartão de Crédito - Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenizatória por danos morais - Sentença de improcedência - Alegação de falha na prestação de serviços que permitiu a efetivação de transações fraudulentas - "Golpe do Motoboy" - Compras controvertidas que foram efetivadas mediante cartão de crédito entregue a terceiro fraudador - Hipótese de culpa exclusiva da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

vítima e fato de terceiro - Nexo causal inexistente - Falha na prestação do serviço não evidenciada - Excludente do CDC, art. 14, §3º, II caracterizada - Indenização indevida Litigância de má-fé - Não ocorrência - Manutenção da sentença - Recurso desprovido; e majorados os honorários advocatícios devidos pelo autor (CPC/2015, art. 85, § 11), observada gratuidade de justiça e o CPC/2015, art. 98, §3º (Apelação Cível nº 1000607-33.2023.8.26.0020, Rel. JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO, 37ª Câmara de Direito Privado, julgado em 24/09/2025) (destaquei).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE OPERAÇÃO BANCÁRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Serviços bancários - Sentença de improcedência - Apelo da autora - Pessoa jurídica, cuja sócia foi vítima do golpe do motoboy - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Do conjunto fático-probatório não se evidenciou nexos de causalidade entre a conduta da parte ré e o dano sofrido pela parte autora - Não restou demonstrada falha na prestação de serviços de segurança e sigilo do Banco réu - Não há nada nos autos que possa indicar que teria ocorrido vazamento de dados bancários, já que a própria autora permitiu o acesso a estelionatário ao seu cartão, quando entregou o plástico, além disso, os valores das transações questionadas estão de acordo com o perfil de consumo da autora, pessoa jurídica - Inexistência de qualquer falha na prestação do serviço do Banco réu, que não tinha como suspeitar da fraude para assim obstar as operações - Culpa exclusiva da vítima - Art. 14, § 3º, II, do CDC - Precedentes - Sentença mantida - RECURSO NÃO PROVIDO (Apelação Cível nº 1122130-29.2024.8.26.0100, Rel. MARCELO IELO AMARO, 16ª Câmara de Direito Privado, julgado em 30/08/2025) (destaquei).

Por consequência, é descabida a pretensão autoral visando à declaração de inexigibilidade do débito, a inscrição da dívida no cadastro de proteção ao crédito decorreu do exercício regular de direito; e fica prejudicado o recurso da autora, em que objetivava a restituição em dobro de valores e a fixação de indenização a título de dano moral.

Ante o exposto, voto por (i) **DAR PROVIMENTO**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ao recurso dos réus, julgando improcedente o pedido inicial; **(ii) JULGO PREJUDICADO o recurso da autora**; e **(iii)** com o resultado do julgamento, inverte-se o ônus sucumbencial, devendo a parte autora suportar as custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora