



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000303846**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030832-53.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada GABRIELA LIMA PASSARIM, é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A e Apelado APPLE COMPUTER BRASIL LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

**JACOB VALENTE**

**relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO**

**Apelação Cível n°:  
1030832-53.2024.8.26.0100**

**Apelantes:** ITAÚ UNIBCANCO S/A. / GABRIELA LIMA PASSARIM  
**Apelados:** OS MESMOS / APPLE COMPUTER BRASIL LTDA.

**COMARCA:** SÃO PAULO

**VOTO 47.100**

\*RESPONSABILIDADE CIVIL – Operações de compras com uso de cartão virtual por criminosos, após o furto do aparelho celular da parte autora, ensejando falha na prestação de serviços da instituição financeira e do fabricante do aparelho que não o bloqueou – Pedido cumulado indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 – Contestações fundadas na alegação de regularidade das transações mediante uso de senha e token para habilitar o cartão virtual, bem como inexistência de falha na prestação de serviços por ato de terceiro – Pretensão julgada antecipada e parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, para declarar a nulidade das compras, ante a falha da instituição financeira ré, e não do fabricante do aparelho, com culpa concorrente da parte autora por demorar a comunicar o primeiro, sem fixação de danos morais – Irresignação recursal da parte autora e da instituição financeira, ela pedindo o afastamento da culpa concorrente e fixação do dano moral, o último insistindo na ausência de qualquer falha da sua parte – RESPONSABILIDADE CIVIL – Distinção da responsabilidade objetiva derivada de fortuito interno e do externo – Caso em testilha na qual houve certa imprudência da parte autora ao não comunicar imediatamente a instituição financeira do furto do seu aparelho, no

qual havia acesso ao aplicativo de geração de cartão virtual, mas esse fato não é suficiente para a caracterização da sua culpa exclusiva, apenas a concorrente – Negligência inequívoca, por outro lado, da instituição financeira, que ciente do modus operandi em constante evolução nesse tipo de fraude, não criou meios de monitoramento mais eficazes para monitorar compras fora do perfil do cliente e fora dos estabelecimento 'de costume' – Anulação das compras de rigor, arcando cada parte com metade do prejuízo – Inexistência, no caso, de qualquer falha do fabricante do aparelho furtado – DANO MORAL – Não caracterização diante do grau de imprudência do correntista – Sentença mantida – Apelação não provida.\*

**1** - Trata-se de ação ordinária para declaração de inexigibilidade de dívida decorrente de lançamento em fatura de cartão de crédito, eis que a parte autora alega que seu celular foi objeto de furto na noite do dia 05/11/2023, chegando a providenciar o Boletim de Ocorrência com brevidade, mas não conseguiu bloquear o IMEI do aparelho por falha da corré Apple, de modo que os criminosos conseguiram desabilitar a função de bloqueio remoto e acessaram o cartão virtual para realizar compras, sendo que o corré Itaú também falhou nesse aspecto. Há pedido de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00 (fls. 10, item 'c'). Negada a justiça gratuita (fls. 86), com posterior deferimento de antecipação de tutela para abstenção de cobrança da dívida e inscrição restritiva (fls. 99/100).

O corré Itaú, na contestação de fls. 112/130, aponta que não identificou indícios de fraude nas operações impugnadas, que foram realizadas mediante uso de senha da parte autora, de modo que são plenamente válidos. Nega ocorrência de dano moral. Juntou documentos (fls. 263/297).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Já a corré Apple, na contestação de fls. 301/329), faz extensa explanação para apontar sua ilegitimidade passiva, porque a transação fraudenta foi feita em aplicativo do corréu Itaú, bem como a parte autora não foi diligente ao andar com o aparelho com tela desbloqueada e o modo 'perdido' não ativado, de modo que não houve falha na prestação dos seus serviços.

Na sentença de fls. 454/459 a pretensão foi julgada antecipada e parcialmente procedente pelo Juiz Cesar Augusto Vieira Macedo, convencido da falha na prestação de serviços apenas da instituição financeira ré, eis que as operações foram feitas de forma remota e fora do perfil da parte autora, razão pela qual as compras foram declaradas nulas. Entendeu, ainda, que houve culpa concorrente da parte autora ao não comunicar imediatamente o furto do seu celular, que tinha acesso ao aplicativo do corréu Itaú, para que este tomasse providência, de modo que a restituição é de 50% do valor das compras, e sem conotação de dano moral. Em função da sucumbência recíproca a parte autora e a instituição financeira ficaram responsáveis por verba honorária de 10% sobre o valor da causa.

A parte autora, insatisfeita, apela (fls. 462/470), objetivando, em síntese, o afastamento da culpa concorrente, com a responsabilidade solidárias de ambos os corréus, inclusive quanto aos danos morais.

A instituição financeira ré também recorre (fls. 474/492), reiterando os argumentos da sua contestação em relação à culpa exclusiva da parte autora, pois para o uso do cartão virtual é necessário o uso de senha eletrônica, PIN do cartão, validação do token e senha do cartão para concluir a transação, sendo hipótese remota o fraudador ter acesso a todas essas informações.

Contrarrazões recíprocas ofertadas as fls. 501/207, 508/531 e 532/537, fechando-se o arco do contraditório.

No exame de admissibilidade do recurso foi identificado a insuficiência do preparo pela parte autora, determinando-se a regularização (fls. 542), a qual foi providenciada a fls. 547.

Petição de fls. 549 com oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

## **2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO**

Considerando a regularidade dos preparos, as apelações de fls. 462/470 e 474/492, tempestivas, são admitidas nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

## **2.2 – DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA**

Segundo cópia do boletim de ocorrência de fls. 17/19, de presunção relativa, no dia 05/11/2023, um domingo, por volta das 20:15hs, nas imediações da Rua do Glicério na cidade de São Paulo, a parte autora estava na via pública com seu veículo, e acompanhada pelo marido, quando um meliante quebrou o vidro do passageiro e subtraiu o celular que estava nas mãos dela, se evadindo do local. Aliás, infelizmente, esse tipo de ocorrência acontece com alguma frequência na região citada, sendo fato notório na Secretaria de Segurança Pública.

A autoridade policial pediu o bloqueio do IMEI do aparelho, que deveria ocorrer em até 72hs, caso contrário dever-se-ia buscar o auxílio da operadora de telefonia (que não é a corré Apple, que é fabricante do aparelho).

No entanto, em pouco espaço de tempo o aparelho celular foi desbloqueado e houve, de alguma forma, acesso ao cartão virtual por meio do app do corré Itaú, ensejando duas compras parceladas para os cartões finais 5511 e 1712, de co-titularidade da parte autora, conforme consta na fatura copiada a fls. 265: DEBRUM vestuário e Carrefour alimentação. E a aferição das faturas anteriores não demonstram compras nesses estabelecimentos.

Pois bem. Em primeiro lugar, há clara distinção no que se define como fortuito 'interno' e 'externo'.

No mundo moderno desenvolve-se rapidamente atividades empresariais nos diversos setores da presença do ser humano, sempre com o escopo de atrair a atenção dos consumidores, dos usuários e dos clientes de modo geral. Assim, as empresas, consideradas no aspecto de composição de seus elementos, aprimoram-se, de

modo a colocarem à disposição dos clientes melhores condições de atendimento. Instalam-se áreas de estacionamento; dependências com ar condicionado, música ambiente, atendimento 'VIP'; colocam-se à disposição dos clientes equipamentos modernos de informação, de uso, etc. Toda essa estrutura, adrede preparada, resultado de amplas pesquisas feitas por empresas altamente especializadas, não decorre de espírito magnânimo ou altruísta e tampouco tende à solidariedade humana. Trata-se de fator meramente empresarial e voltado a única finalidade: fornecer ou vender mais e melhor; enfim, o objetivo é o lucro.

Em razão disto, as instituições financeiras investem maciçamente em modernos sistemas informatizados, colocados à disposição do cliente, para que ele permaneça nessa condição e não procure o concorrente. O serviço defeituoso ou mal prestado gera, à evidência, reflexos na seara da responsabilidade civil.

No caso específico, não basta afirmar que a cautela no uso do cartão e/ou senha bancária repousa tão-somente no zelo exigível do usuário, porque dele seria a total responsabilidade por eventual violação do sigilo e consequente utilização em prejuízo de seu patrimônio.

Não resta dúvida de que o usuário deve zelar, guardar e vigiar seu cartão de crédito/débito, bem como a senha que permite privacidade e segurança na sua utilização. Mas desse fato afirmar-se a ausência de responsabilidade do banco, por fatos ocorridos no interior (ou fora) de sua agência ou mesmo na rede mundial de computadores (internet), é distância muito grande que não serve para afastar a responsabilidade pelo risco proveito, ou funcional, como diz parte da doutrina.

Dito isto, se a fraude ocorre quando o **próprio** correntista está efetuando alguma transação na agência, em quiosques eletrônicos ou mesmo em sítios da internet, há evidente 'fortuito interno' pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. E é sobre essa hipótese que a jurisprudência sedimentou o dever da reparação integral, segundo o verbete da **Súmula nº 479** do Superior Tribunal de Justiça: **"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"**.

Por outro lado, se a fraude se perpetra por ardil onde o criminoso consegue obter da própria vítima a entrega voluntária de seu cartão e senha, ou consegue quebrar as barreiras eletrônicas do aparelho onde está na 'memória', naturalmente se está defronte do 'fortuito externo', eis que a instituição financeira não teria como evitar tais crimes.

Colocadas essas premissas, o Código Civil assim prevê:

***"Art. 393 - O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado.***

***Parágrafo único - O caso fortuito ou de força maior verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar, ou impedir". (grifos desse Relator)***

A Lei frisa o elemento da inevitabilidade das consequências. Não se trata de ser impossível evitar ou impedir o evento danoso, mas sim os efeitos.

É razoável entender que, se é possível evitar ou impedir o prejuízo (= efeito), não há como se caracterizar o caso fortuito ou força maior. Ou seja, mesmo que a parte fique impedida de cumprir o dever, quando ela pode evitar o prejuízo, não se trata de caso fortuito ou força maior.

Assim, fica a questão: se a instituição financeira da qual a parte autora mantinha conta não podia evitar que ela fosse vítima fora das suas dependências, teria como evitar que o furto se consumasse com as operações feitas no seu *internet banking*?

A resposta merece análise de cada caso em concreto.

É fato notório a massificação das assinaturas eletrônicas mediante *tokens* e senhas criptografadas. O presente acórdão é assinado desta forma, sendo que o Poder Judiciário entrou na era digital e, conseqüentemente, dos ambientes de segurança da informação.

Há distinção entre aquele 'idoso' ou pessoa de pouca instrução que é convencido nos velhos 'contos do vigário' a entregar dados sigilosos para estranhos, os quais, com muita facilidade conseguem 'clonar' cartões e *tokens*, daquelas pessoas ou instituições que teriam capacidade ou treinamento para desconfiar da narrativa dos falsários ou agir com alguma diligência para minorar o dano.

É nesse contexto que se encontra a parte autora: **a-**) mora em região com alto índice de furtos e roubos da espécie; **b-**) tem nível superior (arquiteta); **c-**) estava acompanhada do marido na hora dos fatos.

Era conduta esperada que paralelamente, ou antes, da elaboração do Boletim de Ocorrência, a parte autora, ou seu marido, buscasse o SAC da instituição financeira ré para comunicar o ocorrido e pedir o bloqueio preventivo do cartão.

No entanto, tal fato não é suficiente para caracterização da sua culpa exclusiva, de forma a lhe imputar integralmente a responsabilidade pelo evento lesivo e exonerar o fornecedor de qualquer obrigação, na forma do artigo 14, § 3º, inciso III, do C.D.C.

Nesse caso, a culpa concorrente está bem delineada, pois também houve evidente falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré, eis que a metodologia de criação e uso de cartão virtual não impediu a violação pelos criminosos, considerando que a parte autora não tinha o hábito de compras de alto valor e parcelado, e em sequência, em estabelecimentos distantes entre si (fls. 263/291). Seu sistema de monitoramento, quiçá com uso de inteligência artificial, poderia ter evitado a consumação dessas transações sem uma dupla checagem por outro meio de comunicação (talvez pelo SMS do aparelho do marido, titular do cartão principal, ou um telefone fixo).

A engenharia do crime não descansa, de modo que os sistemas de segurança bancárias têm que ser atualizados e sofisticados diuturnamente, tanto que alguns já exigem identificação biométrica ou facial, que, nesse caso, talvez fossem suficientes para inibir a fraude, pois apesar do acesso da conta no home banking ter sido por senha autêntica, poder-se-ia monitorar simultaneamente o IP da máquina, a rotina do módulo de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança e a imagem do usuário, via 'webcam', tudo, obviamente, com a anuência do cliente, em razão da sua privacidade. Esse é o preço para o futuro do sistema financeiro: muito mais segurança, mas com menos privacidade entre as partes que transacionam.

Portanto, a instituição financeira ré responde objetivamente pela falha no seu sistema de segurança, que foi insuficiente para impedir o resultado da prática delituosa, cujo *modus operandi* já era (ou deveria ser) conhecido.

Assim, as compras devem ser anuladas e o prejuízo rateado 50% entre a parte autora e o corréu Itaú, na forma do artigo 945 do Código Civil, como bem decidido na sentença recorrida.

Noutro ponto, como a parte autora agiu com algum grau de imprudência, como dito linhas atrás, não há que se falar em dor psíquica intensa, humilhação ou ofensa à honra objetiva que justifique indenização por dano moral.

Nesse sentido já decidiu esta Colenda Câmara no julgamento da **Apelação Cível nº 1001876-60.2020.8.26.0005**, em sessão realizada dia 20/02/2022, com voto vencedor deste subscritor:

***"Ação de restituição de valor pago cumulada com indenização por danos morais - Sentença que julgou parcialmente procedente o feito, declarando inexigíveis os valores relativos às operações questionadas e julgando improcedente o pleito de indenização por danos morais - Operações decorrentes do chamado 'golpe do motoboy' - Responsabilidade do réu caracterizada - Inocorrência de situação que justifique reconhecimento da existência de dano moral indenizável - Hipótese de manutenção íntegra do julgado - Recursos desprovidos."***

A pretensão inicial, nesse ponto, não fica acolhida.

Finalmente, como a corré Apple responde apenas pela fabricação do aparelho e o seu bloqueio por funcionalidade interna, que foi desabilitada pelos criminosos, sendo que a fraude se consumou no aplicativo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de terceiro, não há qualquer responsabilidade pelo resultado final.

**2.3 – ANÁLISE FINAL**

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela manutenção da sentença que reconheceu a culpa concorrente entre a parte autora e a instituição financeira ré, sem conotação de dano moral, conforme tópico anterior.

A título de sucumbência recíproca fica acrescida a quantia de R\$ 1.000,00 (mil reais) sobre a verba honorária fixada na sentença em desfavor de cada parte.

**3 - Destarte, nos termos acima especificados, nega-se provimento aos recursos.**

**JACOB VALENTE**  
Relator