



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000258495**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031671-84.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada GISELE PAVAN SARILHO CIAMPI.

**ACORDAM**, em Núcleo 4.0-T. III (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 24 de março de 2026.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1031671-84.2024.8.26.0001**

**Apelante: Itaú Unibanco S/A**

**Apelado: Gisele Pavan Sarilho Ciampi**

**Comarca: São Paulo**

**Juíza De Direito Dra. Fernanda De Carvalho Queiroz**

**Voto Nº 5124**

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA MAQUININHA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

Apelação interposta contra sentença de primeira instância julgou procedentes os pedidos da autora, declarando inexistentes os débitos e condenando o réu ao pagamento de dano moral de R\$ 10.000,00, na ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, ajuizada por Gisele Pavan Sarilho Ciampi contra Itaú Unibanco S/A, em razão de golpe da maquininha.

**II. Questão em Discussão**

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do banco pelas transações fraudulentas realizadas e (ii) a existência de danos morais indenizáveis.

**III. Razões de Decidir**

3. A instituição financeira falhou em seu dever de segurança, permitindo a realização de operações fraudulentas, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ.

4. O próprio réu cancelou 2 operações no cartão de crédito da autora. No entanto, falhou ao permitir que outras transações fossem realizadas.

4. Quanto aos danos morais, não se configurou ofensa de cunho moral suficiente para ensejar indenização, pois não houve negatização do nome da autora ou violação aos seus direitos da personalidade.

**IV. Dispositivo e Tese**

5. Recurso parcialmente provido para afastar a indenização por dano moral.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. 2. Danos morais não configurados na ausência de ofensa grave à dignidade.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Legislação Citada:**

**Código de Defesa do Consumidor, art. 14.**

**Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85, § 2º.**

**Jurisprudência Citada:**

**STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011.**

**TJSP, Apelação Cível 1002602-95.2023.8.26.0565, Rel. João Battaus Neto, j. 05.09.2024.**

**TJSP, Apelação Cível 1013479-34.2023.8.26.0003, Rel. Souza Lopes, j. 26.08.2024.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **ITAÚ UNIBANCO S/A**, contra a r. sentença de fls. 309/316, cujo relatório se adota, na ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais, ajuizada por **GISELE PAVAN SARILHO CIAMPI**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

*"Posto isso, julgo PROCEDENTES os pedidos formulados por GISELE PAVAN SARILHO CIAMPI contra ITAÚ UNIBANCO S/A, com fulcro no art. 487, I, do Código de Processo Civil, declarando inexistente os débitos totais de R\$ 6.072,60, condenando o réu no pagamento da indenização por danos materiais no valor de R\$ 6.072,60, corrigida monetariamente pelo IPCA/IBGE desde a data da propositura da ação e acrescida de juros moratórios legais calculados à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - SELIC, excluindo-se a correção monetária e advertindo-se, desde já, que caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a zero para efeito do cálculo dos juros no período de referência (CC art. 406, §§1º a 3º) desde a citação e no pagamento da indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, corrigida monetariamente pelo IPCA/IBGE a partir desta data e acrescida de juros moratórios legais calculados à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - SELIC, excluindo-se a correção monetária e advertindo-se, desde já, que caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a zero para efeito do cálculo dos juros no período de referência (CC art. 406, §§1º a 3º), incidentes desde a citação.*

*Em virtude da sucumbência, condeno a parte ré no pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*que arbitro em 10% do valor da condenação, à luz do disposto no artigo 85, § 2º, do CPC."*

Sustenta a parte ré, em síntese, inexistência de falha na prestação de serviço, pois seu sistema de segurança funcionou corretamente; culpa exclusiva da parte autora; fortuito externo; ausência de dano material e moral.

Sem contrarrazões.

Oposição ao julgamento virtual (fls. 349).

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais ajuizada em razão do golpe da maquininha.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Segundo consta, a autora informa que em 13/07/2024 teve seu cartão bancário trocado por vendedor ambulante ao comprar mercadorias antes de um show. No dia seguinte, tomou conhecimento de diversas operações fraudulentas realizadas em sua conta. O réu percebeu o golpe e cancelou 2 transações em seu cartão de crédito, realizadas em 14/07/2024: de R\$ 440,94, na droga leste 59; e de R\$ 772,60 na Barbosa loja 39 (fls. 39, 43).

No entanto, o criminoso conseguiu realizar compra com o cartão de crédito, em 14/07/2024, na PG \*TON BEBIDAS SOUSA, no valor de R\$ 3.800,00; e no dia 15/07/2024 fez compra na RSHOP-BARBOSA LOJ,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

no valor de R\$ 772,60; saque no BANCO24H de R\$ 1.000,00, e outro saque no BANCO24H de R\$ 500,00 (fls. 32/35).

A autora comunicou rapidamente a ocorrência ao Banco réu, noticiando os fatos e contestando as operações não reconhecidas (fls. 70/78). A reclamação foi processada administrativamente, contudo, foi negado o pedido de ressarcimento. Inclusive foi lavrado boletim de ocorrência no dia seguinte (fls. 44/45).

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes. O fornecedor do serviço, no caso, só não será responsabilizado quando demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso, importante destacar que o próprio réu percebeu o contexto de golpe, e impediu a concretização de duas transações. No entanto, posteriormente, falhou em seu dever de segurança, e permitiu que fossem realizadas 4 (quatro) operações sequenciais e em dias seguidos (14/07/2024 e 15/07/2024).

A situação noticiada deve ser enquadrada como fortuito interno, uma vez que as transações realizadas apresentam relação com a atividade desempenhada pelos apelantes/réus, não tendo o condão de romper o nexo causal existente.

Esse contexto fático com operações bancárias incomuns alertaram os sistemas de segurança do Banco somente para 2 (duas) transações, o que não aconteceu para as demais operações.

Configurada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes do § 3º



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

que cuidam da culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade é objetiva, consoante o disposto na Súmula 479, do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Quanto à responsabilidade da instituição financeira e seus prepostos em casos de fraudes praticados por terceiros, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia, com a seguinte ementa:

*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.*

*(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)*

Nesse sentido, julgados deste Tribunal de Justiça:

*APELAÇÃO – CARTÃO DE CRÉDITO – “Golpe da Maquininha” – Valor da operação que não*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*corresponde ao pretendido – Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações que fogem ao perfil de gastos do cliente – Apelante não provou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro art. 14, §3º, II, do CDC) – Falha na prestação de serviços bancários – Restituição dos valores bem imposta na sentença. DANOS MORAIS não configurados – Ausente ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002602-95.2023.8.26.0565; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/09/2024; Data de Registro: 05/09/2024)*

*\*Indenização – Cerceamento de defesa não configurado - Autora vítima do conhecido "golpe da maquininha" ou "golpe do presente" – Cobrança de taxa de entrega – Obtenção de crédito indevido pelo entregador – Quadro probatório indicando que a correntista agiu rapidamente solicitando o cancelamento do cartão por meio dos canais de atendimento – Operação que foge ao perfil do consumidor – Falha na prestação do serviço de segurança da Instituição Financeira, que não acionou o bloqueio preventivo, além do que, deixou de agir após comunicação dos fatos pela titular do plástico – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1013479-34.2023.8.26.0003; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2024; Data de Registro: 27/08/2024)*

Quanto aos propalados danos morais, para que fique configurado, é necessário que a parte sofra angústia e aborrecimento de monta, suficientes para ferirem seriamente seus direitos da personalidade.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Como é cediço, para que esteja configurado o dano moral, deve ser possível identificar na hipótese concreta, considerando a sensibilidade ético-social do homem comum, uma grave violação à dignidade da pessoa humana, capaz de ensejar sofrimentos e humilhações intensos, causando turbação de ânimo por um período desarrazoado.

Configura-se, em verdade, mero dissabor cotidiano, insuscetível de atrair o pleito indenizatório postulado, dado que não houve negatização do nome do autor nos cadastros de proteção ao crédito, tampouco violação aos seus direitos da personalidade.

Como bem pontua a sentença (fls. 309/316):

*"Verifica-se ser a hipótese do "Golpe da Troca", que consiste na troca do cartão por outro semelhante no momento em que após o uso do cartão o comerciante o devolve ao titular.*

*Cumpre referir que os gastos efetuados pelos falsários não foram bloqueados pela instituição financeira ré porquanto não ultrapassaram o limite total de crédito isponibilizado à demandante.*

*Entretanto, as operações impugnadas ocorreram quase todas no mesmo dia, em total descompasso com o perfil de consumo da correntista.*

*Essa incompatibilidade era suficiente para evidenciar a fraude e causar alerta ao banco réu."*

Nesse sentido, julgados deste Tribunal de Justiça:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CARTÃO DE CRÉDITO - TRANSAÇÕES - FRAUDE - "GOLPE DO MOTOBOY" - RELAÇÃO DE CONSUMO - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - ART. 6º, VIII, DA LEI 8.078/90 – AUTORA QUE LIGOU PARA NÚMERO CONSTANTE NO CARTÃO – DESVIO DE TELEFONEMA PELOS GOLPISTAS – VÍTIMA QUE NÃO PODERIA ADOTAR OUTRO PROCEDIMENTO – NÃO CARACTERIZAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA - VALORES LANÇADOS, ADEMAIS, SEM CORRELAÇÃO AO PERFIL DA AUTORA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DA LEI 8.078/90, DA SÚMULA 479 DO STJ E DO ENUNCIADO Nº 13 DA TURMA ESPECIAL DA SUBSEÇÃO II DE DIREITO PRIVADO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO - DANO MORAL - NÃO CONFIGURAÇÃO - FATO - AUSÊNCIA DE OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE - NÃO AFETAÇÃO DO NOME OU DA IMAGEM – APELO DO RÉU DESPROVIDO – PARCIAL PROVIMENTO DA AUTORA. (TJSP; Apelação Cível 1001089-47.2021.8.26.0538; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Santa Cruz das Palmeiras - Vara Única; Data do Julgamento: 01/10/2024; Data de Registro: 01/10/2024)*

*"AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS" – Autor vítima do "golpe do motoboy" – Autor ajuizou a presente demanda visando à declaração da inexigibilidade dos valores decorridos da transação fraudulenta, a restituição dos valores adimplidos nas faturas e indenização por dano moral – O banco réu providenciou a regularização da situação, mediante o estorno do lançamento indevido, após o ajuizamento da ação, depois de o autor ter sido compelido a propor esta demanda, visando à satisfação da sua*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*pretensão - Hipótese que caracteriza o reconhecimento da procedência dos pedidos, relativos à declaração de inexigibilidade de valores e restituição – Recurso improvido, neste aspecto. DANO MORAL – Inocorrência – Lançamentos bancários realizados por fraudadores – Fato que, isoladamente, não configura dano moral indenizável – Inexistência de dano moral passível de ressarcimento em razão de transtornos, perturbações ou aborrecimentos que as pessoas sofrem no seu dia a dia, frequentes na vida de qualquer indivíduo – Recurso provido, neste aspecto. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – Ação parcialmente procedente – Ação parcialmente procedente – Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas, entre as partes, bem como os honorários advocatícios, fixados com base no proveito econômico que cada parte decaiu – São devidos, aos patronos do réu, verba honorária advocatícia equivalente a 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da indenização a título de dano moral pleiteada pelo autor, e aos patronos do autor, 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado declarado inexigível, sendo vedada a compensação desta verba, nos termos do art. 85, §14, do Código de Processo Civil, e observada, em relação ao autor, a gratuidade da justiça de que era beneficiário. RECURSO PROVIDO EM PARTE. TJSP; Apelação Cível 1158225-92.2023.8.26.0100; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)*

Dessarte, o apelo fica parcialmente provido para afastar a indenização por dano moral.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.” (EDcl no



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, meu voto é para **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação lançada.

**GILBERTO FRANCESCHINI**  
**RELATOR**