



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2026.0000226722

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035966-61.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes JOAQUIM MARTINS FILHO (JUSTIÇA GRATUITA) e HILDA DE SOUZA MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA E PEDRO PAULO MAILLET PREUSS.

São Paulo, 17 de março de 2026.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 32942

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1035966-61.2024.8.26.0003

**COMARCA: SÃO PAULO – 1ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DO
JABAQUARA**

APELANTES: JOAQUIM MARTINS FILHO E HILDA DE SOUZA MARTINS

APELADO: BANCO ITAÚ S/A

**JUÍZA PROLATORA DA SENTENÇA: DRA. LAURA MOTA LIMA DE
OLIVEIRA BACCIN**

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE
DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS
MATERIAIS E MORAIS – “GOLPE DO MOTOBOY”**

– É certo que ao aderir ao sistema de cartão de crédito, o titular assume a obrigação de guarda e conservação do cartão – A parte autora concorreu, culposamente, para este evento danoso, pois descumpriu o seu dever de guarda do cartão que lhe foi confiado, uma vez que o entregou a uma pessoa desconhecida – Transações realizadas mediante uso de cartão e senha – Bloqueio preventivo de compra atípica pelo banco – Desbloqueio expressamente solicitado e confirmado pelo próprio correntista em agência – Pix destinado à conta da coautora – Empréstimo consignado contratado dias após as primeiras ocorrências, com cartão em posse da parte autora e valores mantidos em conta – Ausência de prova de vazamento de dados – Culpa exclusiva da vítima e de terceiros configurada – Excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC – Sentença de improcedência mantida – **Recurso improvido**

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS RECURSAIS – Aplicação do disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil – Honorários advocatícios fixados na sentença em 10% (dez por cento) sobre o valor atribuído à causa, majorados para 15% (quinze por cento), com a observação de ser a parte autora beneficiária da justiça gratuita.

RECURSO IMPROVIDO.

Trata-se “ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenização por danos materiais e morais”, ajuizada por **JOAQUIM MARTINS FILHO E HILDA DE SOUZA MARTINS** contra o **BANCO ITAÚ S/A**, julgada improcedente pela respeitável sentença de fls.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

435/441, cujo relatório adoto, que condenou os autores ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade.

Opostos embargos de declaração (fls. 448/450), foram rejeitados pela r. decisão de fls. 451.

Os autores apelaram (fls. 454/457), sustentando, em síntese, que ao contrário do que consignado na decisão recorrida, não se tratou de mero “golpe do motoboy”, mas de fraude complexa, continuada e violenta, perpetrada por criminosos que se passaram por gerente do banco, tendo acesso a todos os seus dados pessoais e bancários, o que evidenciava falha de segurança do banco na guarda dos dados e violação à LGPD, gerando presunção de responsabilidade da instituição financeira.

Afirmaram, ainda, que são idosos, com 76 e 78 anos, consumidores hipervulneráveis, e que o juízo de origem desconsiderou essa condição ao imputar-lhes culpa exclusiva pela entrega do cartão aos fraudadores, não obstante os apelantes tenham sido submetidos a intensa coação psicológica, ameaças e estelionato continuado, conforme narrado no boletim de ocorrência de fls. 13/14.

Ressaltaram que o golpe perdurou por vários dias, culminando inclusive em ameaças de morte caso os autores procurassem ajuda. Relataram que apenas após extrema pressão emocional e auxílio do filho procuraram a Delegacia e, posteriormente, a agência bancária.

Alegaram que houve movimentação totalmente atípica na conta dos apelantes — compras, PIX, cartão de crédito e contratação de empréstimo consignado que totalizaram R\$ 92.802,50 em apenas dois dias — sem qualquer bloqueio ou notificação do banco, o que, segundo argumentam, comprova deficiente sistema de segurança.

Ademais, houve equívoco no despacho de fls. 451, no qual constou que o depósito no valor de R\$ 30.000,00 teria ocorrido após a sentença, quando, na realidade, o depósito foi realizado um dia antes



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

(09/06/2025), conquanto o respectivo comprovante tivesse sido juntado posteriormente, ato que demonstraria boa-fé dos apelantes.

Requereram, então, o provimento deste recurso, com a reforma da r. sentença, para que a ação fosse julgada procedente, reconhecendo-se falha na prestação do serviço, declarando-se a inexigibilidade dos débitos decorrentes da fraude e condenando-se o banco ao pagamento de danos materiais e morais.

Recurso tempestivo, regularmente processado e desacompanhado de preparo, por serem os recorrentes beneficiários da justiça gratuita (fls. 172).

Contrarrazões a fls. 461/478, pelo improvimento deste apelo.

Os autores juntaram a fls. 482 cópia da sentença de outro processo, promovido pela autora contra a CEF.

É o relatório.

A r. sentença deve ser confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais ficam inteiramente adotados como razão de decidir, pelo improvimento do recurso, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, que assim estabelece:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Tema Repetitivo 1306 do Superior Tribunal de Justiça, também autoriza a técnica da fundamentação por referência:

“1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas.

2. O § 3º do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado”.

Na espécie a matéria controvertida foi bem examinada na r. sentença, parcialmente transcrita a seguir (fls. 436/438):

“Cinge-se a controvérsia a respeito de fraude em transações em conta bancária e cartão de crédito da parte autora e, em caso positivo, se a fraude ensejaria a indenização por danos materiais e morais, sustentando os autores, na inicial, que era dever do réu vetar as transações fraudulentas.

Aplicável, ao caso, o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a parte autora se enquadra no conceito de consumidor, nos termos do art. 2º do referido diploma legal, enquanto o requerido figura como fornecedora de serviços, consoante disposição do art. 3º do CDC.

Tal entendimento está corroborado pela Súmula 297 do C. STJ: “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

E sob a ótica da legislação consumerista o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação dos serviços, eximindo-se da responsabilidade tão somente quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14 do CDC).

No presente caso, embora reconhecida a incidência do CDC, ainda assim, a responsabilidade do banco requerido resta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

afastada, em razão da excludente prevista no inciso II do artigo 14, §3º do referido diploma legal, ou seja, a culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

Com efeito, conforme inicial, os autores alegam que foram vítimas do "golpe do motoboy" e que, procurados por suposto gerente do banco réu, entregaram seus cartões bancários em 29/10/24, o que possibilitou a realização de pagamento (R\$1.924,59), saques (R\$3.000,00), duas transferências bancárias (pix – R\$55.000,00), compras no cartão de crédito (R\$32.877,91) e contratação de empréstimo consignado (R\$67.460,09).

No boletim de ocorrência, registrado em 07/11 (fl. 10), o autor afirmou que, após a coleta dos cartões, foi coagido a realizar transferências. No termo de declarações, esclareceu melhor os fatos (fl. 13). Disse que o fraudador tinha conhecimento de suas contas bancárias, razão pela qual entregou seus cartões e dados, sendo que no dia seguinte os cartões foram devolvidos pelo motoboy. Que o golpe persistiu, com recebimento de ligações, sendo obrigado a ir à agência e realizar duas transferências, uma delas para conta da coautora.

Entretanto, embora os requerentes afirmem que o réu falhou na prestação de serviços pois, tendo ciência do risco de fraude, não promoveu o bloqueio da operação, ocorreu justamente o contrário.

Com relação aos saques e pagamento, realizados em 29 e 30/10 (fl. 77) verifica-se que não fogem do perfil do correntista, não havendo motivo, vez que utilizados cartão e a senha, para o réu negar ou suspeitar das operações.

Com relação às compras com cartão de crédito, realizadas no dia 30/10, realmente uma delas foge do perfil (R\$31.966,44 – parcelada), embora dentro do limite.

No entanto, o réu comprovou a fl. 378/386, que referida operação foi bloqueada preventivamente em 29/10. No entanto, o autor, no dia seguinte, sozinho (conforme filmagem/fotografia não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

negada/impugnada pela parte autora) compareceu à agência, onde expressamente confirmou as operações e solicitou o desbloqueio, o que possibilitou a renovação da operação.

Não há como se exigir do réu mais do que o efetivado. O correntista, sem nenhum sinal de coação, foi pessoalmente à agência, informou seus dados e ratificou a compra, legitimando-a.

Importante salientar que nas declarações prestadas na delegacia de polícia, não há informação de coação, no que tange à operação no cartão de crédito. E, ainda assim, não haveria como o réu desconfiar de qualquer irregularidade.

Quanto ao pix, os extratos bancários atestam que um deles, de maior valor, foi efetuado justamente para a conta da coautora (fl. 135), o que não condiz com o perfil de fraude, até porque não houve o esgotamento da quantia no mesmo dia (o que normalmente ocorre) e a parte autora sequer esclareceu o destino dos valores transferidos ou impugnou expressamente os saques ocorridos após a transferência.

O segundo pix, no mais, foi realizado pelo próprio autor e mediante uso de senha, não se podendo atribuir falha ao réu.

Nada há nos autos, ainda, que aponte que o réu tenha permitido o vazamento de dados, se os próprios autores, ao serem procurados, forneceram os cartões e demais informações, sendo de amplo conhecimento a prática de golpes.

Por fim, verifico que o empréstimo consignado foi realizado dias após as operações impugnadas, quando o cartão já estava na posse do autor, e não era necessário para o sucesso das operações, permanecendo os valores em conta, sem qualquer justificativa plausível.

Não é crível, ainda, crer, que o autor continuou usando normalmente seu cartão no período reclamado, mesmo alegando coação e fraude, já que a primeira providência cabível e esperada seria o seu cancelamento. Nota-se que quando indagada, a parte autora, a fl.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

392/394, modificou parcialmente a versão inicial, informando que o cartão foi clonado e que dois cartões passaram a ser utilizados após a devolução em 30/10, um por ele e outro pelo fraudador. Logo, não há dúvida que o cancelamento de pronto já teria impedido qualquer operação a partir, no mínimo da devolução, quando o autor já estava bem ciente da fraude (fl. 13).

Nesse contexto, não prospera a alegação de que o banco requerido teria sido negligente, pois as transações somente foram realizadas porquanto o autor voluntariamente as efetuou ou permitiu que fossem efetuadas.

Assim, não existe qualquer relação entre o serviço bancário prestado e o dano sofrido pelos requerentes.”

Na espécie, os autores foram, inicialmente, vítimas do denominado “golpe do motoboy”.

É certo que, ao aderir ao sistema de cartão de crédito, a titular assume a obrigação de guarda e conservação do cartão.

Na espécie, os autores concorreram culposamente para este evento danoso, pois descumpriram o seu dever de manter a guarda de seus cartões de crédito.

Vale lembrar que, o uso do cartão magnético, bem como da respectiva senha, é pessoal do correntista e intransferível. Assim, a instituição administradora do cartão, em princípio, não pode ser responsabilizada por despesas efetuadas com o uso deste cartão, mediante a respectiva senha pessoal, anteriores à comunicação do seu roubo, furto ou extravio.

Ressalte-se que, fraudes desta natureza, têm sido amplamente noticiadas na imprensa, e pelos próprios bancos, alertando as pessoas que as instituições financeiras nunca solicitam a entrega de cartões e de senhas pessoais a terceiros.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Ressalte-se que, ainda que aplicável o CDC às instituições financeiras (Súmula 297/STJ), o art. 14, § 3º, II, expressamente afasta a responsabilidade quando configurada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Foi o que se apurou: as movimentações ocorreram com cartão e senha, a operação atípica no crédito foi bloqueada preventivamente e liberada apenas após confirmação presencial do próprio correntista, sem notícia de coação naquele momento; e um dos PIX foi destinado à conta da coautora — circunstâncias incompatíveis com a narrativa de falha sistêmica e que rompem o nexo causal.

A alegação de que o banco deveria interceptar “toda e qualquer” movimentação reputada atípica não se sustenta na prova dos autos: houve, sim, mecanismo de filtro (bloqueio preventivo) e a retomada da transação só ocorreu porque o próprio autor, voluntariamente, compareceu à agência e ratificou a compra, solicitando o desbloqueio. Não se pode exigir mais do que isso do fornecedor, sob pena de transferir-lhe integralmente riscos que decorrem de conduta do próprio consumidor.

O empréstimo questionado foi contratado dias após as primeiras ocorrências, quando o cartão já estava novamente com o autor. A ausência de cancelamento imediato do cartão, uma vez cientes da fraude, contraria a diligência mínima esperada e robustece a caracterização de culpa exclusiva da vítima/terceiro.

A tese de vazamento de dados não passa de suspeita desamparada de prova. A narrativa revela que os próprios autores forneceram cartões e informações aos estelionatários, em contexto de engenharia social, o que impede imputar ao banco a quebra de sigilo ou falha de guarda sem lastro probatório mínimo.

Ressalte-se, ainda, que a controvérsia suscitada pelos apelantes quanto ao momento do depósito de R\$ 30.000,00 (se antes ou depois da sentença) —ainda que se acolha a versão de que ocorreu um dia antes —é irrelevante para o deslinde: tal circunstância não altera o juízo sobre nexo causal e culpa exclusiva firmados com base nas operações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

analisadas

A ação citada pelos apelantes a fls. 482, também não tem o condão de modificar o deslinde desse feito

Bem por isso, a ação foi acertadamente julgada improcedente.

Por derradeiro, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios, fixados na sentença em 10% (dez por cento) do valor da causa, ficam majorados para 15% (quinze por cento), observada a gratuidade da justiça de que os autores são beneficiários.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso. Fica prequestionada toda a matéria alegada neste recurso, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

RELATOR