



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000333032

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1043255-88.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado RENATA VIEIRA GUERRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JUNIOR.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ALB

Voto nº 19559

Apelação nº 1043255-88.2024.8.26.0506

Apelante(s): Itaú Unibanco S.A.

Apelado(s)(a/as): Renata Vieira Guerra

Foro de origem: Foro de Ribeirão Preto – 5ª Vara Cível

Juiz(a) prolator(a): Isabela de Souza Nunes Fiel

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

A autora ajuizou ação contra o banco requerido para declarar inexigíveis compras questionadas, obter estorno e devolução de valores pagos, e indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. Alega que transação de R\$ 6.999,00 foi autorizada indevidamente, apesar de outras tentativas de fraude terem sido bloqueadas.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do banco pela transação questionada e (ii) a existência de danos morais e materiais.

III. Razões de Decidir

3. O Código de Defesa do Consumidor aplica-se às instituições financeiras, impondo-lhes o ônus de demonstrar a eficácia de seus sistemas de segurança.

4. A transação questionada foi autorizada indevidamente, sem comprovação da regularidade pelo banco, configurando falha na prestação do serviço.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco por falhas na segurança das transações é objetiva. 2. A indenização por danos morais deve ser proporcional ao dano e à capacidade econômica das partes

Vistos.

A r. sentença (fls. 276/280), cujo relatório adoto, **JULGOU PROCEDENTE** a demanda proposta por **Renata Viera Guerra** em face de **Itaú Unibanco S/A**, nos seguintes termos:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“No mais, JULGO PROCEDENTE a ação em face do BANCO DO BRASIL S.A para o fim de declarar inexigíveis as compras questionadas na inicial, devendo a requerida proceder ao estorno da cobrança e devolução das que já tiverem sido pagas, atualizadas desde o desembolso, bem como para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, devidamente corrigido a partir desta data e acrescido de juros de mora desde a citação.

Condeno o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação, considerado o proveito econômico obtido.”

Por r. decisão de fls. 291 foram acolhidos os embargos declaratórios opostos às fls. 283/285, para corrigir o nome da parte requerida constante no dispositivo da sentença, para que passe a constar “Itaú Unibanco S/A”.

Inconformada, recorre a parte **REQUERIDA** (fls. 293/307) arguindo preliminarmente quanto a nulidade da sentença por ausência de fundamentação, tendo em vista que a transação contestada antecedeu as tentativas fraudulentas que a sucederam. No mérito, aduz, em síntese, que: **1)** não houve falha na prestação do serviço, não podendo responder pelos danos gerados pelo golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento; **2)** a transação questionada refere-se a um pagamento de boleto por meio do cartão de crédito, autorizada por meio do *internet banking* ou demais canais virtuais disponibilizados, cujo acesso demanda o fornecimento de dados pessoais, senha e iToken, que são intransferíveis; **3)** “a transação impugnada está dentro do perfil da apelada, que tem o costume de fazer operações em valores similares”; **4)** presume-se a autenticidade da transação, não se tratando de fortuito interno; **5)** não há prova dos supostos danos materiais e morais suportados; **6)** subsidiariamente, o valor da indenização a título de danos morais deve ser reduzido. Pugna pela reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo e acompanhado de preparo,



distribuído por prevenção a esta Relatora.

Contrarrazões fls. 314/327.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

Cuidam os autos de *“Ação de Inexigibilidade de Débitos, Restituição de Pagamento Indevido, c/c Indenização por Danos Materiais e Morais”*.

Extrai-se da exordial que possui cartão de crédito ofertado pela ré, possuindo um perfil de consumo bastante sólido. Aduz que nunca realizou compras em valores altos para pagamento em uma única parcela. Alega que, no dia 23/04/2024, foi surpreendida com uma ligação questionando-a sobre a autenticidade de uma transação no valor de R\$6.999,00 em seu cartão, que foi prontamente negado. Desconfiando que pudesse tratar de uma tentativa de golpe, direcionou à sua agência bancária, onde tomou conhecimento acerca de outras quatro tentativas de compras em altos valores, que foram bloqueadas pelo sistema de segurança da ré.

Contudo, uma quinta transação acabou por ser autorizada pelo banco, que se recusa a admitir a falha na prestação do serviço. Não lhe restando alternativa, socorre-se ao Judiciário buscando a procedência dos pedidos para que seja declarada a inexistência do débito no valor de R\$6.999,00, com a restituição dos valores já adimplidos, bem como para que a requerida seja condenada ao pagamento de indenização pelos danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Em sede de contestação, a ré arguiu é dever do autor em guardar seu cartão em local seguro, bem como, fazer boa segurança de sua senha. Sustenta que as transações foram realizadas por meio de uso de Chip e senha. Aduz caracterizar o caso como culpa exclusiva do autor. Ao final, pugna pela improcedência da ação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Réplica (fls. 261/270). A parte autora impugna as alegações de fato dispostas na contestação, reiterando os termos da exordial.

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito.

Pois bem.

Respeitado entendimento diverso, o recurso não comporta provimento.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes de seu artigo 3º, §2º, nos termos da Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Indubitavelmente, seria ônus da instituição financeira ré, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança, o que não se vislumbra, na hipótese, restando incontroverso que a transação questionada fora efetuada em conjunto com outras quatro transações, as quais foram devidamente bloqueadas pelo banco ante a suspeita de fraude.

Ressalte-se que a parte Apelante não teceu qualquer comentário em sua contestação acerca das demais tentativas de fraude devidamente reconhecidas, as quais foram intentadas pelo mesmo meio para pagamento de boleto.

E aqui, cumpre observar que, independente da ordem das transações, fato é que a despeito do reconhecimento de tentativa de fraude em quatro transações efetuadas pelo mesmo meio e com valores semelhantes ou iguais, uma transação foi autorizada indevidamente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Caberia à Apelante demonstrar a destinação do crédito e a regularidade da transação. Porém, nada comprovou, tendo se limitado a tecer alegações genéricas em conjunto com as faturas do cartão.

Aliás, em relação a tais faturas, verifica-se a inexistência de qualquer transação em valor ou modo semelhante à aqui questionada, tendo em vista que a transação apontada no valor total de R\$5.811,90 fora efetuada presencialmente, com cartão/chip e parcelada em 06 vezes.

Desta forma, restou comprovado que a autora não realizou a transação, tendo que se socorrer ao Judiciário para ressarcir os prejuízos materiais e morais suportados.

E quanto a eles, não há dúvida de sua ocorrência.

Primeiramente, em relação aos danos materiais, as próprias faturas apresentadas pela Apelante demonstram que, apesar do questionamento da exigibilidade do débito, a autora procedeu ao pagamento integral da fatura com vencimento no mês de maio de 2024, fazendo jus à restituição a título de dano material.

Já em relação aos danos morais, conforme já bem decidido na sentença, não se pode desconsiderar que por desídia da Apelante, a parte autora fora privada de seus recursos por mais de ano, tendo havido desvio produtivo para dar-lhe solução.

Sobre esta modalidade de dano, o C. Superior Tribunal de Justiça passou a adotar a denominada “Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor” como *ratio decidendi* em casos que envolvam um desvio de competências do consumidor em busca da solução de problema oriundo de ato do fornecedor de serviços, e que se frustra repetitivamente em face de

deficiência e descaso desse, conforme se extrai dos seguintes julgados:

“Frustração em desfavor do consumidor, aquisição de veículo com vício 'sério', cujo reparo não torna indene o périplo anterior ao saneamento Violação de elemento integrante da moral humana, constituindo dano indenizável Desvio produtivo do consumidor que não merece passar impune Inteligência dos artigos 186 e 927 do Código Civil. 'Quantum' arbitrado de acordo com a extensão do dano e dos paradigmas jurisprudenciais Artigo 944, do Código Civil R\$ 15 mil”
(AREsp 1.241.259/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, DJE27/03/2018).

“Reparação de danos morais por danos à honra objetiva da autora devida. Reparação por desvio produtivo, caracterizado pela falta de pronta solução ao vício do serviço noticiado, também devida, como forma de recompor os danos causados pelo afastamento da consumidora da sua seara de competência para tratar do assunto que deveria ter sido solucionado de pronto pela fornecedora”
(AREsp 1.132.385/SP, 3ª Turma, Relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, DJE 03/10/2017).

No mesmo sentido, este E. Tribunal vem igualmente aderindo, conforme se verifica dos julgados abaixo:

Consumidor e processual. Ação de rescisão de contrato de prestação de serviços cumulada com devolução de valores e indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à reforma

da sentença manifestada por ambas as partes. Indeferimento do pedido de justiça gratuita formulado pelo réu, com determinação para realização do preparo, no prazo de 5 (cinco) dias e sob pena de não conhecimento da apelação. Comando que, todavia, não foi atendido. Deserção caracterizada. Dano moral caracterizado, haja vista a incidência da teoria do desvio produtivo do consumidor (antes de ingressar com a ação, além de diversos contatos com o réu, a autora fez reclamação no PROCON/SP). Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 3.000,00 (três mil reais), razoável e adequado às circunstâncias do caso concreto. RECURSO DO RÉU NÃO CONHECIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1005109-35.2022.8.26.0348; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2023; Data de Registro: 28/06/2023 – g.n.)

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Reiteração de conduta de cancelamento do plano de saúde. Sentença de procedência, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. Inconformismo de ambas as partes. Apelo da ré. Alegação de coisa julgada, afastada. Relação de trato sucessivo. Fato superveniente configurado. Mérito. Não acolhimento. Responsabilidade pela exclusão indevida do beneficiário, em reiteração de conduta arbitrária. Comprovada a negativa de atendimento médico posterior ao trânsito em julgado da

primeira demanda judicial. Ausência de notificação prévia do cancelamento. Falha na prestação de serviços constatada. Ofensa aos direitos da personalidade. Teoria do desvio produtivo ou perda do tempo útil. Montante. Critérios de prudência e razoabilidade. Ilícito configurado. Indenização devida. Recurso adesivo da autora, pleiteando a majoração do valor da indenização. Impossibilidade. Valor arbitrado em sentença pelos danos morais sofridos, de R\$ 5.000,00, que se mostra adequado, em atenção às circunstâncias do caso. Observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDOS.

(TJSP; Apelação Cível 1007780-23.2022.8.26.0577; Relator (a): Ana Maria Baldy; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2023; Data de Registro: 27/03/2023 – g.n.)

Em se tratando dos danos morais, o quantum indenizatório deve ser fixado em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes.

Orienta-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve a indenização contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta antijurídica.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sopesados esses fatores, observado o critério da razoabilidade e presente a necessidade de se atentar para que o arbitramento se opere sem abusos ou exageros, a indenização fixada na origem mostra-se correta.

Desta forma, a r. sentença deve ser mantida por suas próprias e bem fundamentadas razões.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação, nos termos da fundamentação supra.

Majoram-se os honorários sucumbenciais devidos ao equivalente a 15% do valor da condenação.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO