



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000020995

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1047761-96.2021.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante TEREZA MOREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

FÁBIO PODESTÁ

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1047761-96.2021.8.26.0576

APELANTE: TEREZA MOREIRA DA SILVA

APELADOS: ITAÚ UNIBANCO S/A E LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

VOTO Nº 43042

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Princípio da dialeticidade observado - Parcial admissibilidade do pedido de reforma – Golpe do motoboy – Relação de consumo configurada – Operações realizadas que destoam do perfil de consumo da autora – Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento – Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo banco – Art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ – Inexigibilidade das operações contestadas – Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento – Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum arbitrado em R\$ 10.000,00, eis que observa as especificidades do caso concreto – Precedentes desta C. Câmara – Danos materiais não comprovados – Sucumbência recíproca (Art. 85, § 2º, do CPC) – Incidência do Tema 1059, do C. STJ – SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **TEREZA MOREIRA DA SILVA**, objetivando a reforma da r. sentença às fls. 371/375, cujo relatório é adotado, e que julgou **improcedentes** os pedidos formulados em “*ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. pedido de indenização por danos materiais e morais*” ajuizada em face de **ITAÚ UNIBANCO S/A e LUIZACRED S/A SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, ressalvada a gratuidade de justiça.

Sustenta a autora (fls. 378/393), em síntese: **a)** da existência

denexo causal e a responsabilidade das empresas (fl. 382, segundo parágrafo); **b)** “(...) no caso em tela caberia às instituições financeiras constatarem a existência de fraude, tendo em vista que os valores descontados em um único dia discrepam e muito do perfil médio de consumo da Apelante, em movimentação de mais de oito mil reais” (fl. 384, segundo parágrafo); **c)** dos danos materiais (fl. 390, penúltimo parágrafo) e **d)** dos danos morais (fl. 391, segundo parágrafo).

Recurso tempestivo (fl. 377), isento de preparo e contrarrazoado às fls. 397/407.

Distribuição preventa (fl. 413).

É o relatório.

De início, rejeita-se a preliminar de inobservância ao princípio da dialeticidade (suscitada à fl. 399, terceiro parágrafo), tendo em vista que as razões recursais impugnam os fundamentos da r. sentença.

Feita essa consideração, no mérito, o recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de “ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. pedido de indenização por danos materiais e morais” na qual a autora afirma que, em 22/07/2021, recebeu um telefonema de pessoa se passando por funcionário dos requeridos e perguntando se a requerente havia realizado compra com o cartão “Magazine Luiza” no valor de R\$ 998,99 no “Hipermercado Extra” do Município de São José dos Campos/SP, o que foi negado. Assim, alega que o atendente solicitou que a autora entrasse em contato com a Central de

Atendimento e foi informada pelo suposto atendente sobre a tentativa de compra em seu nome, bem como solicitou as senhas dos cartões do Magazine Luiza e Banco Itaú para dar prosseguimento ao cancelamento. Afirma que o atendente ainda solicitou que a autora entregasse os “plásticos” (cartões) para um policial que seria enviado ao endereço da requerente e, após a entrega, no dia seguinte, verificou ter sido vítima de fraude, tendo sido realizadas compras, saques e pagamentos sem sua autorização e conhecimento, totalizando um prejuízo de R\$ 8.559,00 (fls. 2/7, item II, “Dos Fatos”).

Inequívoco que o caso em análise se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor, porquanto as partes se adequam aos conceitos de destinatário final (CDC, art. 2º) e fornecedor (CDC, art. 3º, § 2º e Súmula 297 do C. STJ¹).

Nesse contexto, à luz do que estabelece o artigo 14 do CDC² e a Súmula 479 do C. STJ³, as instituições financeiras, como prestadoras de serviço, respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Conforme se extrai da presente demanda, a fraude decorre do conhecido “golpe do motoboy”, com utilização dos cartões da consumidora

¹ “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

² “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos”.

³ “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 terceiros fraudadores.

Na contestação e nas contrarrazões recursais, os réus não negam a possibilidade de fraude, apenas afirmando não possuírem a obrigação de indenizar sob o argumento de que há culpa exclusiva da vítima.

Ocorre que as transações contestadas destoam do perfil de utilização da autora, especialmente porque ocorreram em considerável quantia, quais sejam, pagamentos no cartão de débito da requerente, por meio de cheque especial, nos valores de R\$ 1.500,00, R\$ 200,00, R\$ 900,00, R\$ 700,00, R\$ 1.000,00, R\$ 100,00 e R\$ 30,00, seguidos de saque no valor de R\$ 600,00 (cf. fl. 38), bem como compras parceladas nos valores de R\$ 615,00 e R\$ 1.149,50 (cf. fl. 39), todos no dia 22/07/2021 e de forma sequencial, além de ter havido registro de Boletim de Ocorrência no dia seguinte (fl. 41), evidenciando verossimilhança dos fatos declinados na petição inicial.

Assim, a falha do réu reside na ausência de identificação das movimentações suspeitas, deixando de exercer o devido dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora – cujas transações de costume eram de reduzido valor, conforme se observa às fls. 43/45 e 47/64, devendo, portanto, responder pelos danos causados.

Nesse contexto, de rigor a declaração de inexigibilidade das operações contestadas, bem como a indenização por danos morais, afinal, os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, sobretudo porque a autora sofreu relevante desfalque no seu orçamento e desorganização financeira, causando verdadeiro abalo psíquico na requerente, que por muito

tempo teve que conviver com a possibilidade de ser onerada por dívidas que não reconhece.

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização deve ser prudentemente fixada, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão do dano experimentado.

Desta forma, vislumbrando as peculiaridades do caso em análise e considerando os critérios de fixação da indenização, tais como a condição socioeconômica das partes, grau de culpa e a repercussão da lesão, o *quantum* deve ser arbitrado em R\$ 10.000,00, pois adequado a compensar os transtornos sofridos pela autora, funcionando, ainda, como inibidor de situações semelhantes, e encontrando-se dentro dos parâmetros adotados por esta C. Câmara em casos análogos:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. "Golpe do motoboy". Realização de compras via cartão de crédito impugnadas pelo titular. Falha na prestação de serviço configurada, tendo em vista a forma, a quantidade e valores das operações, tudo em desacordo com o perfil do consumidor. Contexto probatório dos autos não favorece a tese da instituição financeira. Súmula 479 do STJ e Tema 466 - Sistema de Recursos Repetitivos - do STJ. Dever de restituição dos valores. Danos morais caracterizados. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00. Sentença modificada no que tange aos danos morais e, no mais, confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Sucumbência recíproca afastada. Honorários recursais. Art. 85, §11, do CPC. Recurso do banco não provido e provido o da autora. (TJSP; Apelação Cível 1000571-26.2025.8.26.0309; Relator Des. Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025).

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Parcial procedência. Inconformismo de ambos os litigantes. Cerceamento de defesa não caracterizado. Autora vítima do "golpe do motoboy". Compras com utilização dos cartões da requerente, realizadas por terceiros estelionatários. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Reconhecimento da inexigibilidade dos valores relacionados às transações fraudulentas. Danos morais caracterizados. Verba reparatória fixada em R\$10.000,00. Precedente desta C. Câmara. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1025542-73.2024.8.26.0224; Relator Des. Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025).

Estabeleça-se que, por se tratar de responsabilidade civil contratual, mencionado valor deverá ser atualizado pela Taxa Selic, deduzida a correção monetária, nos termos do artigo 406, parágrafo 1º do Código Civil, a partir da citação (art. 405 do CC), devendo, a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do C. STJ – no caso, publicação deste v. acórdão), incidir a integral atualização pela Taxa Selic.

Ressalta-se a incidência da Súmula 326 do C. STJ: “*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”.

Por fim, não procede o pedido concernente aos danos materiais, já que a autora não comprovou os montantes efetivamente desembolsados, tendo, ainda, afirmado que não realizou o pagamento de qualquer valor (cf. depoimento pessoal à fl. 328).

Logo, a r. sentença deve ser reformada, julgando-se pela parcial procedência dos pedidos, para: **1)** declarar a inexigibilidade das

transações objetos da demanda e 2) fixar o valor de indenização por danos morais em R\$ 10.000,00, devido pelos réus, de forma solidária, nos termos da fundamentação supra.

Alterado o resultado do julgamento e sendo as partes reciprocamente sucumbentes, os encargos sucumbenciais devem ser igualmente repartidos, de modo que cada parte arcará com as custas e despesas processuais a que deu causa, além de verba honorária, fixada em 15% sobre o valor atualizado da condenação, observada a gratuidade de justiça.

Porém, não é caso de arbitramento de honorários recursais, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, uma vez que o recurso está sendo acolhido parcialmente (Tema 1059, do C. STJ⁴).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se, por fim, que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FABIO PODESTÁ

Relator

⁴ TESE FIRMADA - "A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação".