



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000016875

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1048146-75.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LEONARDO NAZARETH NUNES, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

VALÉRIA LONGOBARDI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL: 1048146-75.2025.8.26.0100

APELANTE: Leonardo Nazareth Nunes

APELADO: Itaú Unibanco S.A.

Voto nº 1.865

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SEGURO “CARTÃO PROTEGIDO”. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. NEGATIVA DE COBERTURA. INTERPRETAÇÃO RESTRITIVA DE CLÁUSULA CONTRATUAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. PARCIAL PROVIMENTO.

Autor que foi vítima de golpe de trocas de cartão e teve cobertura do seguro negada pela instituição financeira. A negativa de cobertura securitária não se sustenta, pois a apólice prevê cobertura para “Compra com Cartão”, sem ressalva expressa quanto à exclusão de fraudes mediante uso de senha, devendo prevalecer a interpretação mais favorável ao consumidor (art. 47 do CDC). Configurada a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, por falha na prestação do serviço e risco da atividade. Pedido de indenização por danos morais afastado, por se tratar de inadimplemento contratual sem violação a direito da personalidade, conforme orientação do STJ. Recurso parcialmente provido para condenar o banco apelado ao pagamento dos valores das compras contestadas (R\$ 5.776,75), limitado à cobertura contratual (R\$ 10.907,45). Recurso parcialmente provido. Sentença reformada. Redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta por Leonardo Nazareth Nunes contra a sentença proferida pelo MM. Juízo da 23ª Vara Cível da Comarca da Capital, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de obrigação de fazer cumulada com declaração de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais, proposta em face de Itaú Unibanco S.A..

O autor alegou ter contratado seguro denominado “Cartão Protegido”, com cobertura para hipóteses de fraude, roubo e furtos envolvendo cartão de crédito, incluindo a modalidade “Compra com Cartão”, cujo limite indenizatório é de R\$ 10.907,45, conforme certificado juntado aos autos. Sustentou que, em 13/02/2025, foi vítima do golpe conhecido como “troca de cartão”, ocasião em que terceiro realizou diversas compras com seu cartão físico, totalizando R\$ 5.776,75, além de tentativa de saque. Comunicou o sinistro ao banco e requereu a cobertura securitária, que foi negada sob a alegação de que as transações ocorreram mediante uso da senha pessoal, hipótese não abrangida pela apólice.

A sentença (fls. 255/258) julgou improcedentes os pedidos, sob o fundamento de que não houve falha na prestação do serviço bancário e que o contrato de seguro não prevê cobertura para eventos decorrentes de fornecimento espontâneo de senha ou golpe da troca de cartão. Condenou o autor ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça.

Em suas razões recursais (fls. 263/278), o apelante sustenta, em síntese, que houve falha na prestação do serviço, pois as compras impugnadas destoaram do seu perfil de consumo, sem que o banco adotasse medidas preventivas; que contratou seguro com cobertura expressa para “Compra com Cartão”, sendo ilegítima a negativa de cobertura; que a interpretação restritiva das cláusulas contratuais não pode prevalecer contra o consumidor, devendo ser aplicada a regra do art. 47 do CDC. Requer a reforma da sentença para condenar o banco ao cumprimento do contrato de seguro, responsabilizando-se pelos valores das compras contestadas, ou, subsidiariamente, determinar o cancelamento das cobranças, além da condenação por danos morais.

Contrarrrazões apresentadas às fls. 284/312, nas quais o apelado pugna pelo desprovimento do recurso, reiterando a ilegitimidade passiva, a ausência de cobertura securitária para a hipótese narrada e a inexistência de dano moral indenizável.

Recurso tempestivo, com preparo regular (fl. 315).

É o relatório. Passo ao voto.

O recurso comporta provimento parcial.

A relação existente entre as partes é de consumo, sendo o autor destinatário final dos serviços prestados pelo réu (arts. 2º e 3º do CDC).

É incontroverso que o autor foi vítima do golpe da troca de cartão, tendo sido realizadas diversas compras com seu cartão físico, totalizando R\$ 5.776,75. O banco negou a cobertura sob o argumento de que as transações ocorreram mediante uso da senha pessoal, hipótese não abrangida pela apólice.

As alegações da parte requerente são verossímeis e a dinâmica da fraude perpetrada restou devidamente atestada nos autos por meio dos comprovantes das transações e de boletim de ocorrência no qual o golpe foi registrado.

A controvérsia cinge-se, portanto, à análise da negativa de cobertura securitária pelo banco recorrido, diante do golpe da “troca de cartão”, e à verificação da responsabilidade da instituição financeira pelas compras contestadas, à luz do contrato de seguro denominado “Cartão Protegido”, que prevê cobertura para “Compra com Cartão” até o limite de R\$ 10.907,45.

Como salientado pela sentença de origem, embora a apólice tenha sido emitida pela Itaú Seguros S.A., é incontroverso que o seguro foi comercializado pelo banco apelado, que atuou como estipulante e intermediário direto na contratação, circunstância que atrai a aplicação da teoria da aparência e do princípio da boa-fé objetiva, impondo ao fornecedor o dever de transparência e cooperação. Ademais, a contestação foi apresentada em nome de ambas as empresas, o que reforça a

vinculação entre elas.

Verifica-se que o contrato prevê cobertura para “Compra com Cartão”, sem ressalva expressa quanto à exclusão de fraudes praticadas mediante uso de senha, sendo certo que a interpretação das cláusulas restritivas deve ser feita de forma mais favorável ao consumidor, nos termos do art. 47 do CDC.

A expectativa legítima criada pela oferta do seguro, aliada à ausência de destaque das limitações contratuais, impõe o reconhecimento da obrigação do banco de cumprir o contrato, sob pena de violação ao princípio da boa-fé objetiva e ao dever de informação.

A jurisprudência do TJSP, em casos análogos, tem reconhecido a responsabilidade da instituição financeira em hipóteses de fraude envolvendo cartão de crédito, aplicando-se a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ, segundo a qual “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”.

Neste sentido, colaciona-se o seguinte precedente:

Apelação – Ação de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais – Improcedência – Reconhecimento de culpa exclusiva do consumidor e ausência de nexo de causalidade entre o golpe e o serviço prestado pela instituição financeira – Inadmissibilidade – **Operações financeiras realizadas por falsário com o uso do cartão de crédito do correntista – Golpe conhecido como "troca de cartões"** – Autor que não pode produzir provas de fato negativo – **Dano material comprovado – Operações realizadas que encontravam-se fora do perfil do consumidor – Súmula 297 e 479 do STJ – Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo réu – Aplicabilidade da Teoria do risco da atividade – Art. 14, § 3º, II, do CDC - Declaração de inexigibilidade das operações realizadas em nome do demandante que é medida de direito** – Dano moral – Insurgência do demandante – Não configuração – Mero dissabor – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1012119-68.2020.8.26.0068; Relator (a): Thiago de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/05/2021; Data de Registro: 26/05/2021) – destaquei.

Desta forma, operações realizadas fora do perfil do consumidor, mediante golpe da troca de cartão, caracterizam falha na prestação do serviço e impõem a declaração de inexigibilidade dos débitos contestados.

No tocante ao pedido de indenização por danos morais, este não merece acolhimento. O inadimplemento contratual, por si só, não configura violação a direito da personalidade, tratando-se de mero dissabor.

Sérgio Cavalieri Filho desenvolve a diferença entre dano moral e mero aborrecimento: “(...) só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos”. (Programa de Responsabilidade Civil, Editora Gen-Atlas, 13ª Edição, 2018, pág. 123).

No mesmo sentido é a jurisprudência do STJ: “(...) 1. Segundo a orientação jurisprudencial desta Corte, em regra, o simples inadimplemento contratual não gera danos morais, por caracterizar mero aborrecimento, dissabor, envolvendo controvérsia possível de surgir em qualquer relação negocial, sendo fato comum e previsível na vida social, embora não desejável nos negócios contratados. (...)” (AgInt no AREsp n. 2.074.140/MT, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 10/10/2022, DJe de 21/10/2022.)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso** para condenar o banco apelado ao pagamento dos valores das compras contestadas, no montante de R\$ 5.776,75, limitado à cobertura contratual de R\$ 10.907,45, acrescido de correção monetária desde a data do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ); juros de mora de 1% ao mês até agosto/2024 e, a partir de setembro/2024, pela taxa SELIC, nos termos do art. 406 do CC, desde a citação.

Em razão do resultado, reconheço a sucumbência recíproca e redistribuo o ônus, de tal forma que cada uma das partes deverá arcar com 50% das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios da parte adversa no valor de 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, conforme art. 85, §§2º e 11 do CPC.

Atentem-se as partes para o fato de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

Valéria Longobardi

Relatora