



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001300726**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1054934-22.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado SERGIO GAETANI.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), FÁBIO PODESTÁ E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

**DÉCIO RODRIGUES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº: 28.690**

**APELAÇÃO Nº: 1054934-22.2023.8.26.0506**

**COMARCA: RIBEIRÃO PRETO**

**APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S/A**

**APELADO: SÉRGIO GAETANI**

**RESPONSABILIDADE CIVIL. Contrato bancário. Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório. Sentença de procedência. Recurso da instituição financeira. Fraude bancária decorrente do “golpe da maquininha e troca de cartão”. Realização de operações de débito impugnadas pelo correntista. Gastos que fogem ao perfil de consumo do cliente. Envio de mensagem de confirmação a número de telefone desconhecido. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Aplicação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes. Débitos declarados inexigíveis. Danos morais configurados. Dever de indenizar. Verba indenizatória fixada em valor**

**adequado e proporcional ao prejuízo experimentado. Sentença mantida. Honorários recursais. Art. 85, §11, CPC. Recurso não provido.**

Cuida-se de ação declaratória cumulada com pedido indenizatório julgada procedente, para “*declarar inexistentes as transações contestadas na exordial e condenar o requerido a providenciar o estorno dos respectivos valores descontados da conta de titularidade do requerente, referentes às movimentações não reconhecidas e descritas na inicial, acrescidos de juros e correção monetária; condenar o réu a pagar ao autor o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de reparação de danos morais, acrescidos de juros de mora, contados da citação, e correção monetária, contada do arbitramento. (...)*”.

Recorre a instituição financeira.

Sustenta, em síntese, a regularidade das operações impugnadas. Defende a ocorrência de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e ato de terceiro. Diz que não houve falha na prestação do serviço, pois agiu no

exercício regular de direito, na medida em que as operações foram realizadas com leitura de chip e uso de senha pessoal e intransferível. Argumenta que a situação narrada não dá ensejo a danos morais, os quais sequer foram comprovados, devendo ser afastada qualquer condenação a tal título. Pugna pela improcedência total da demanda.

O apelado defende a manutenção do *decisum*. Tempestivo, respondido e devidamente preparado, o recurso foi recebido nos termos do art. 1.012, §1º, V, do CPC.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

### **É o relatório.**

Ingressou, o autor, com a presente ação com o intuito de ver declarados inexigíveis débitos relativos a operações de débito realizadas em sua conta bancária após, fraudulentamente, ter o seu cartão de crédito em estabelecimento comercial. Levou a questão ao conhecimento da autoridade policial e da instituição financeira, a quem apresentou contestação das operações, inclusive junto ao PROCON, e requereu o cancelamento dos débitos, mas não obteve êxito. Assim, ajuizou a demanda, pretendendo a declaração de inexigibilidade dos débitos, bem como ser reparado moralmente pelos danos suportados.

A ação foi julgada procedente nos termos constantes do relatório supra, com o que não se conforma o réu.

Pois bem.

Depreende-se dos autos que terceiros, por meio fraudulento, obtiveram êxito na realização de saques, transferências bancárias e outras operações de débito de elevado valor que favoreceram pessoas desconhecidas do titular da conta.

As operações em questão destoam do perfil de utilização do correntista e foram por ele impugnadas, circunstância que, por si só, deveria ser suficiente para que as transações não fossem autorizadas ou, ao menos, que fosse dada atenção às queixas do correntista, quando as impugnou e afirmou não tê-las realizado, tampouco compartilhado suas senhas, chip, chaves de validação, token ou outros meios de acesso à conta com terceiros.

Foi-se o tempo em que se podia acreditar apenas no cartão e na senha. Hoje há que se investigar o todo. E o todo não isenta o Banco de responsabilidade.

O entendimento sumulado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça é de que *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por*

*fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” – Súmula 479.*

No mais, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor e, por conseguinte, a teoria da responsabilidade objetiva (**Súmula nº 297 do Colendo STJ**).

Hoje é sabido que há diversos golpes envolvendo instituições financeiras, sendo certo que em diversas hipóteses não mais são necessárias a posse de cartão, token ou senhas para perpetrar tais fraudes. Existem empresas especializadas em sistemas de segurança financeira. Não existe sistema inviolável, e isto é fato notório, de sorte que a alegação de fato de terceiro ou culpa exclusiva da vítima, visando a isentar-se de responsabilidade, com a devida *venia* a entendimentos contrários, afronta a jurisprudência dominante.

Assim, não prospera a tentativa de atribuir a responsabilidade a terceiro ou ao autor, quem, de forma consistente, nega ter compartilhado ou cedido, de forma voluntária, seu cartão ou sua senha, tampouco realizado as operações impugnadas.

A responsabilidade das instituições financeiras, como prestadoras de serviço é, pois, objetiva.

O autor demonstrou ter contestado as

operações de débito realizadas sem o seu conhecimento, lavrou Boletim de Ocorrência e buscou o PROCON na tentativa de solucionar a questão, sem êxito, contudo. O fato de não ter conferido o cartão que lhe foi devolvido no estabelecimento comercial não exime o apelante de responsabilização, ainda que exponha em seus sítios eletrônicos dicas para evitar fraudes.

Não se pode olvidar que o Código de Defesa do Consumidor exige culpa *exclusiva* do consumidor para eximir o prestador de serviços da responsabilidade objetiva (inciso II do § 3º do artigo 14 do CDC), o que não foi o caso, já que, a par das alegações tecidas no recurso, a situação se enquadra no fortuito interno às atividades bancárias.

Sobre o tema, adota-se a orientação do julgado da Eg. 2ª Seção do STJ, no julgamento do REsp 1.199.782/PR, relatado pelo Min. Luis Felipe Salomão, efetivado nos termos do art. 543-C, do CPC, visando unificar o entendimento e orientar a solução de recursos repetitivos (**Tema 466**), que se reproduz:

“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. Recurso especial provido.”*

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor diz expressamente que “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos

*relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.*

Por outro lado, o inciso II do § 3º do artigo acima dispõe que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar culpa exclusiva do consumidor.

No caso em tela, porém, em nenhum momento a casa bancária prova a culpa exclusiva do autor.

Deve-se aplicar também ao caso a teoria do risco profissional, pois, conforme entendimento de MÁRCIA REGINA FRIGERI, “*porém, indubitavelmente, não se pode afastar a prerrogativa de que os bancos correm os riscos relativos ao exercício do seu comércio. Não fora assim, ninguém estaria seguro da intangibilidade de sua provisão em bancos, porque os falsários, mais ou menos arditos, poderiam levantá-la causando irreparáveis danos aos depositantes e lamentável descrédito às instituições bancárias*” (***Responsabilidade Civil dos Estabelecimentos Bancários, RJ: Forense, 1997, p. 36***).

Por isso, evidente o fortuito interno, pois não exercido o dever de segurança na medida em que não foram diligentes ao verificar movimentação substancialmente

discrepante do histórico do correntista. Resta evidente que o nível de segurança da tecnologia utilizada pelo banco foi incapaz de impedir a fraude. De fato, consideradas as circunstâncias em que as operações ocorreram, em valores elevados e sequenciais, fica evidente o perfil fraudulento das operações.

Logo, acertada a r. sentença que concluiu pela inexigibilidade dos valores relativos às operações impugnadas pelo correntista, sendo que tal responsabilidade decorre, também, do risco do empreendimento (**Súmula 479 do E. STJ**).

Relativamente aos danos morais, pouco importa se a dívida cobrada existe ou não existe. A discussão não é essa e, conforme se vê dos autos, ela é inexigível, pois decorrente de fraude. O que se deve perquirir em face das alegações do autor é se a conduta adotada pelo réu gerou danos indenizáveis.

E, no caso, há de se entender que sim.

Com efeito, as tentativas de solucionar a questão, sem resultado, geram angústia, aborrecimento e frustração, que fogem da normalidade e, certamente, atingem valores que devem ser preservados, como a paz de espírito.

Não se pode negar que, aquele que necessita buscar solução de problemas através de serviços de atendimento ao consumidor, seja por qual meio for, no mais das vezes é obrigado a enfrentar verdadeira *via crucis* a testar, de forma veemente, a paciência dos consumidores ao submetê-los a longos períodos de espera, transferências do assunto para diversos prepostos, sem que a situação seja prontamente resolvida.

Assim, há de se concluir que a situação descrita na inicial gerou perturbação, contratempo e desgaste emocional à apelada, ultrapassando a esfera do mero aborrecimento.

Logo, agiu com seu costumeiro acerto o douto Magistrado ao condenar a instituição financeira a pagar indenização por danos morais. E o valor fixado a este título não merece qualquer modificação. A referida quantia é suficiente para consolar o autor, seguindo os critérios da equidade, que levam em consideração a posição social do ofendido (músico), o comportamento do ofensor (negligente), a intensidade do sofrimento (sensação de impotência para solucionar a questão), a repercussão da ofensa (baixa) e o caráter punitivo da indenização (sem enriquecimento sem causa).

A r. sentença, pois, deve ser prestigiada.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, pelo meu voto, é negado provimento ao recurso. Em decorrência, nos termos do art. 85, §11, do CPC, fica majorada a verba honorária para 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação.

**DÉCIO RODRIGUES**  
Relator