



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000133964

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1067092-95.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAULA FERNANDA BASILIO RIBEIRO, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1067092-95.2025.8.26.0100

Apelante: Paula Fernanda Basilio Ribeiro

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 8964

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. FRAUDE BANCÁRIA. DESBLOQUEIO INDEVIDO DE CARTÃO POR TERCEIRO. FORTUITO INTERNO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação contra sentença que julgou improcedente ação de reparação de danos por fraude bancária e condenou a autora por litigância de má-fé.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

Definir se a instituição financeira responde por transação fraudulenta após bloqueio do cartão pela consumidora; verificar se é cabível a condenação por litigância de má-fé.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Fraude em operações bancárias constitui fortuito interno, risco inerente à atividade financeira, não excluindo a responsabilidade objetiva da instituição, nos termos da Súmula 479 do STJ.

O bloqueio do cartão pela consumidora na noite anterior à fraude transferiu ao banco o dever de impedir novas transações, e o desbloqueio a pedido de terceiro desconhecido, sem verificação adequada de identidade, configura falha grave na prestação do serviço.

O banco não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade do desbloqueio nem juntou registros internos que demonstrassem que o bloqueio foi posterior à fraude, prova documental em seu exclusivo poder.

A alegada contradição entre a inicial e o boletim de ocorrência revela complementariedade narrativa, não alteração da verdade dos fatos, sendo legítima a estratégia processual da autora.

Dano moral configurado, pois a frustração com a ineficácia dos mecanismos de segurança, a falta de solução administrativa do problema e a necessidade de judicialização ultrapassam o mero dissabor, fixando-se a indenização em R\$ 5.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. Fraude em operações bancárias é fortuito interno inerente ao risco da atividade financeira. 2. O desbloqueio de cartão a pedido de terceiro sem verificação de identidade configura defeito do serviço. 3.

Cabe ao banco o ônus de provar a regularidade de procedimentos realizados em seus sistemas internos. 4. O exercício do direito de ação com fundamento jurídico plausível não configura litigância de má-fé.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, art. 85, § 16; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 326, Súmula 362 e Súmula 479.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto para reformar a r. sentença de fls. 176/180, complementada pela decisão de fl. 190 proferida em sede de embargos de declaração, que julgou improcedente ação de reparação de danos e condenou a autora por litigância de má-fé.

A autora ajuizou a ação narrando que, na noite de 26 de abril de 2025, após tentativas de pagamento infrutíferas na compra de refrigerante com vendedor ambulante, desistiu da transação e, diante da situação suspeita, promoveu logo em seguida o bloqueio imediato e preventivo de seus cartões por meio do aplicativo da instituição financeira ré. Relata que, cerca de 30 minutos depois, a primeira tentativa de compra no valor de R\$ 3.941,25 foi corretamente negada em razão do bloqueio, mas que para sua surpresa, no dia seguinte, 27 de abril de 2025, a segunda tentativa de compra no valor de R\$ 3.941,00 foi autorizada. Afirma que entrou em contato imediatamente *“com o banco réu, através do atendimento telefônico (protocolo 20251176094269400), sendo atendida pelo funcionário Paulo, a quem relatou detalhadamente a situação de fraude, solicitando o bloqueio definitivo do cartão e o cancelamento da transação fraudulenta. Durante mais de uma hora de ligação, o atendente não tomou as providências solicitadas, obrigando a autora a realizar novo bloqueio através do aplicativo. Logo em seguida, houve nova tentativa de compra no valor de R\$ 3.929,90, que não foi autorizada devido ao bloqueio realizado pela própria autora”*. Esclarece que somente depois constatou que *“estava com o cartão de outra pessoa, evidenciando que seu cartão original havia sido trocado durante a tentativa de compra com o ambulante”* e que, posteriormente ao segundo bloqueio, *“recebeu contato do banco réu informando que o número de telefone 11 96511-5374 havia ligado duas vezes para o banco solicitando o desbloqueio do cartão da autora, sendo que na primeira vez o pedido foi atendido pelo banco, permitindo a realização da compra fraudulenta”* (quarta tentativa). Sustenta que, *“apesar das notificações imediatas da autora sobre a situação de fraude, o banco réu negligentemente desbloqueou o cartão sem sua autorização, permitindo a concretização da fraude no valor de R\$ 3.941,00 (...) Após a constatação do ocorrido a autora abriu uma reclamação junto a sua agência, mas*

para sua surpresa o banco informou que não iria cancelar ou reembolsar a transação indevida". Pleiteou a restituição do valor e indenização por danos morais.

Apresentadas contestação e réplica (fls. 37/56 e 161/170) sobreveio, na sequência, a prolação da sentença de improcedência da ação (fls. 176/180, complementada pela decisão de fl. 190 proferida em sede de embargos de declaração) ao fundamento de que a narrativa da autora carecia de verossimilhança e estaria em contradição com o boletim de ocorrência (fls. 139/140). O juízo *a quo* considerou que as transações foram realizadas com cartão físico e senha pessoal, que a autora não comunicou o banco a tempo e que a compra não destoava do seu perfil de gastos. Com base nisso, afastou a responsabilidade do banco, imputando culpa exclusiva à vítima e condenando-a por litigância de má-fé, arbitrada em 5% sobre o valor atualizado da causa, além das custas e honorários de 10% sobre o mesmo valor.

Apela a autora (fls. 193/205), sustentando a coerência de sua narrativa e reforçando que a transação frustrada e a troca do cartão motivaram sua pronta reação de bloqueio, o que corrobora a tese de que este precedeu a fraude. Reafirma que o cerne da questão é a falha na prestação de serviço do banco, que desbloqueou o cartão indevidamente, configurando fortuito interno. Impugna a condenação por litigância de má-fé e reitera os pedidos de reparação material e moral.

A instituição financeira apelada apresentou contrarrazões (fls. 211/232), arguindo preliminar de não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade. No mérito, pugnou pela manutenção da sentença.

Distribuídos os autos a esta relatoria (fl. 242), foi determinada a intimação da apelante a providenciar a complementação do preparo (fl. 243), o que foi atendido (fls. 245/248).

VOTO

A preliminar de falta de dialeticidade recursal não deve ser acolhida. A leitura das razões de apelação revela que a recorrente atacou de forma clara e direta os fundamentos da sentença, sustentando a coerência de sua narrativa fática em face das provas dos autos e a configuração da responsabilidade objetiva da instituição financeira. Houve, portanto, impugnação específica dos motivos que levaram à improcedência do pedido, permitindo a compreensão da controvérsia e o exercício do contraditório. Por tais fundamentos, rejeito a preliminar de inépcia do recurso.

No mérito, o recurso comporta provimento.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira por transação fraudulenta realizada por terceiro após a autora ter bloqueado o cartão utilizado pelo fraudador.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor e, notadamente, o entendimento consolidado na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

Instituições financeiras, por força da realização de operações em massa, ficam suscetíveis a fatos como o retratado nos autos deste processo. A atividade normalmente desenvolvida pelos bancos implica risco para os direitos de outrem, porque a disponibilidade de recursos financeiros leva para o âmbito das atividades dos bancos o risco de fraudes. Pode ser que, no passado, a atividade normalmente desenvolvida pelos bancos não implicasse risco para os direitos de outrem, mas, nos dias de hoje, a realidade é diferente.

Por isso, não há como reconhecer fato de terceiro no ato praticado pelo fraudador, porque ausentes as características de imprevisibilidade e inevitabilidade. O risco de fraude na atividade do banco certamente não é imprevisível. Em reforço, recorre-se ao escólio de Fábio Ulhoa Coelho (Curso de Direito Civil, volume 2, editora Saraiva, 2ª edição, páginas 387, 389 e 391-392):

“Fortuito – caso fortuito e de força maior são sinônimos (Fonseca, 1932:85/103), por isso uso apenas a primeira expressão – é todo evento desencadeador de danos em que não há culpa de ninguém. Caracteriza-se por sua imprevisibilidade ou inevitabilidade. (...)

Pode referir-se a fatos da natureza (enchentes, queda de raio, terremoto) ou humanos (produção em massa, prestação de serviços empresariais). (...) Quando objetiva a responsabilidade (...) apenas o fortuito natural descaracteriza a relação de causalidade. (...)

A excludente relacionada a culpa de terceiro, no contexto da responsabilidade objetiva, envolve uma especificidade. Deve-se distinguir entre atos de terceiros internos e externos (cf. Dias, 1954, 2:360). Note-se que alguns autores preferem falar em fortuito interno ou externo (Rodrigues, 2002:178/179), ao tratar do mesmo assunto. De qualquer modo, apenas os externos são excludentes de responsabilidade.

A classificação do ato culposo de terceiro como interno ou externo depende do exame da atividade do demandado e das expectativas legítimas que ela desperta nas pessoas expostas aos seus riscos. Se o demandado explora atividade de que se espera certa garantia, será interno o ato culposo de terceiro que a frustra. Haverá, neste caso, responsabilização pelos danos decorrentes. De outro lado, se da atividade explorada pelo demandado não se espera determinada garantia, a frustração desta por culpa de terceiro configura ato externo. Aqui, opera-se a excludente da responsabilidade objetiva, e a vítima só pode demandar o causador culpado do dano”.

Em relação a instituições financeiras, espera-se que

haja segurança contra fraudes. Logo, caracteriza-se como interno o ato praticado por criminoso, que frustra a garantia de segurança. Portanto, esse ato de terceiro não se caracteriza como excludente de responsabilidade. Em suma, a fraude praticada por terceiro, no contexto de operações bancárias, é considerada fortuito interno, por se tratar de risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, não configurando, portanto, causa de exclusão de sua responsabilidade.

O ponto central que define a responsabilidade do banco apelante não é a troca do cartão em si (“golpe da troca do cartão”), mas a falha de seu sistema de segurança, especialmente após a consumidora ter ativado os mecanismos de proteção. No caso dos autos, a narrativa da autora, longe de ser inverossímil, descreve conduta diligente e esperada de qualquer consumidor prudente.

Realmente, a transação infrutífera no momento da compra do refrigerante foi o evento determinante que despertou a diligência da consumidora, motivando o bloqueio imediato e preventivo de seus cartões via aplicativo na noite do dia 26 de abril de 2025. A eficácia inicial desse bloqueio é corroborada pela informação de que uma tentativa de transação no valor de R\$ 3.941,25 foi negada logo em seguida, o que demonstra que o sistema de segurança foi acionado e a instituição financeira, ciente da vontade da cliente em suspender o uso do cartão. Tal comportamento confirma a alegação de que o bloqueio precedeu as transações fraudulentas ocorridas no dia seguinte.

A sentença fundamenta a improcedência na contradição entre a petição inicial e o boletim de ocorrência. Contudo, não há contradição, mas complementariedade. Na inicial, a autora focou na causa jurídica do seu pedido: a falha de segurança do banco. No boletim de ocorrência, descreveu o fato criminoso que a levou a desconfiar novamente da fraude, que já havia sido comunicada ao banco réu por meio do protocolo 20251176094269400. Uma narrativa não exclui a outra. A troca do cartão foi o evento que apenas confirmou a suspeita de que a autora havia sido vítima de fraudadores; a falha do banco em não manter o bloqueio do cartão foi o que permitiu o dano.

Incumbia à instituição financeira o ônus de provar documentalmente - por meio da juntada do teor do atendimento telefônico (protocolo 20251176094269400), de *logs* de sistema, registros de auditoria ou extratos de acesso ao aplicativo - a alegação de que o bloqueio do cartão foi solicitado apenas após a consumação da fraude. Ressalte-se que o banco não se desincumbiu do ônus de demonstrar que o primeiro comando de bloqueio não ocorreu na noite de 26 de abril de 2025 conforme narrado pela autora, sendo que tal prova era de natureza estritamente documental e estava em seu exclusivo poder.

Não bastasse isso, outro ponto fulcral, que precisa ser considerado, é o que ocorreu depois: o desbloqueio do cartão a pedido de terceiro desconhecido. A autora afirmou que o próprio banco lhe comunicou que atendeu a uma ligação de um número de telefone desconhecido para reativar o cartão. A instituição financeira, em sua contestação, não negou essa alegação de forma específica, nem apresentou provas de que o desbloqueio foi realizado pela própria

titular ou de que seguiu protocolos de segurança robustos para confirmar a identidade do solicitante.

O ônus de provar a regularidade do desbloqueio também era do banco, por se tratar de prova negativa para a autora e pela sua evidente hipossuficiência técnica para demonstrar o que ocorreu nos sistemas internos do réu.

Diante desse contexto e como o banco réu, intimado a especificar provas, limitou-se a requerer o depoimento da autora, sem produzir a prova documental que lhe competia, presume-se a veracidade dessas alegações a respeito da falha do serviço bancário.

A circunstância de, mesmo após o bloqueio, os fraudadores conseguirem reativar o cartão e realizar a compra demonstra vulnerabilidade grave e inaceitável nos sistemas de segurança do apelado. A eficácia do sistema de bloqueio de cartão é pilar fundamental da segurança oferecida aos consumidores, e a sua violação, permitindo que terceiros desfaçam uma ordem de bloqueio legítima, caracteriza a falha na prestação do serviço.

A alegação do banco de que as transações foram validadas com o uso de cartão com chip e senha pessoal não é suficiente para afastar sua responsabilidade. Tal argumento ignora a falha anterior e crucial: a inoperância do bloqueio solicitado. Se o sistema de segurança do banco tivesse funcionado adequadamente, o prejuízo teria sido estancado a partir da comunicação da autora. A concretização da operação fraudulenta após o bloqueio é a prova cabal do defeito no serviço, que enseja o dever de reparar os danos, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A tese de culpa exclusiva da vítima, portanto, não se sustenta. Mesmo que se admita uma desatenção inicial da consumidora, sua ação posterior de bloquear o cartão imediatamente transferiu ao banco o dever de garantir que nenhuma transação fosse aprovada. A causa adequada e direta do prejuízo não foi a troca do cartão, mas a quebra da barreira de segurança que a própria consumidora havia erguido e que o banco, negligentemente, derrubou. Trata-se, inequivocamente, de fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária.

Diante da falha na prestação do serviço, o dano material de R\$ 3.941,00 deve ser ressarcido. O dano moral também restou configurado, pois a situação vivenciada pela autora ultrapassa o mero dissabor. A angústia de ver seu patrimônio ser dilapidado por fraudadores, a frustração diante da ineficácia dos sistemas de segurança do banco, a peregrinação para tentar resolver o problema administrativamente e a necessidade de recorrer ao Poder Judiciário para ter seu direito reconhecido configuram abalo psicológico que merece reparação. O valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se mostra razoável e proporcional para compensar o abalo e para servir como medida pedagógica à instituição financeira, sem implicar enriquecimento sem causa.

Quanto aos consectários legais, trata-se de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade civil contratual. O evento danoso e a citação ocorreram após a vigência da Lei nº 14.905, de 28 de junho de 2024. Assim, aplica-se a nova sistemática legal: correção monetária pelo IPCA a partir do evento danoso (27 de abril de 2025) em relação ao dano material e do arbitramento no tocante aos danos morais (Súmula 362 do STJ). Os juros de mora devem ser aplicados pela taxa SELIC, deduzido o IPCA, a partir da citação (7 de julho de 2025 – fl. 36), conforme a nova sistemática do Código Civil.

Por fim, a condenação por litigância de má-fé deve ser afastada. A autora exerceu seu direito de ação com base em fatos verossímeis e com fundamento jurídico plausível. A suposta omissão do boletim de ocorrência na inicial ou a ênfase na falha do banco não caracterizam alteração da verdade dos fatos, mas estratégia processual legítima de focar na causa de pedir que entendia mais relevante.

Em suma, a apelação comporta provimento para julgar a ação procedente, condenando a ré a restituir à autora o valor de R\$ 3.941,00, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, tudo acrescido de juros e correção monetária na forma da fundamentação acima, ficando afastada a condenação da autora nas penas por litigância de má-fé. Em consequência e diante do teor da Súmula 326 do STJ (“*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”), os ônus de sucumbência devem ser integralmente suportados pelo banco réu, com honorários advocatícios fixados em 15% sobre o total da condenação.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro

Relator