



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000153519**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1081983-61.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RENATO TASTARDI PORTELLA, é apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**ANNA PAULA DIAS DA COSTA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1081983-61.2024.8.26.0002**

**Apelante: Renato Tastardi Portella**

**Apelado: Itaú Unibanco Holding S/A**

**Ação: Declaratória de inexistência de débito c/c restituição do indébito**

**Origem: 6ª Vara Cível do Foro Regional II – Santo Amaro**

**Juíza de 1ª instância: Dr. Luiz Raphael Nardy Lencioni Valdez**

**Voto nº 22.580**

**RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartão. Transações realizadas por terceiro. Aplicação do CDC. Operação atípica. Demandante que não reconheceu a compra em mensagem encaminhada pelo banco via *WhatsApp*, dentro do prazo assinalado para tanto. Operação em descompasso com o perfil do requerente, quanto ao valor de compras parceladas. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Precedentes. Invalidez da operação realizada. Necessária a restituição dos valores indevidamente cobrados e pagos na fatura do cartão de crédito. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 311/313, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma da sentença porque: a) o entendimento do d. Magistrado não está condizente com os

documentos acostados aos autos; b) o réu suspeitou da compra impugnada, foi tempestivamente informado sobre a fraude e, no entanto, manteve a cobrança; c) o próprio banco considerou suspeita a operação ao enviar mensagem questionando a veracidade da transação; d) a compra destoa do padrão de consumo do apelante; e) as compras realizadas no cartão por cada membro da família não ultrapassa R\$.1.000,00; f) a compra foi realizada ao redor de 20h do dia 31.07.2025, a mensagem *WhatsApp* encaminhada às 01h05 do dia 01.08.2024 e o autor respondeu que não reconheceu a compra às 17h19 do mesmo dia, dentro do prazo de 24 horas; g) no dia seguinte aos fatos entrou em contato com a gerente e soube que o cartão foi bloqueado às 11h41 do dia 01 de agosto; h) houve falha na prestação de serviços; i) o cartão entregue pelo taxista é praticamente idêntico ao do recorrente que, à noite, dentro do carro, não notou a diferença; j) a senha não foi transmitida pelo demandante ao taxista; k) devem ser respeitadas pelo banco as regras criadas para impugnação de compras suspeitas, o que não ocorreu na hipótese; l) pleiteou, em sede liminar, a antecipação da tutela recursal, visando a suspensão das cobranças (fls. 316/331).

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões, com preliminar de violação ao princípio da dialeticidade recursal (fls. 338/355).

O pedido de concessão da tutela de urgência feito pelo apelante foi deferido para “(...) *determinar que o réu Itaú Holding S/A se abstenha de efetuar a cobrança do valor de R\$.22.100,00 (compra realizada em 31.07.2024, no estabelecimento TON JL), nas faturas do*

*cartão de crédito 5536.XXXX.XXXX.7267 MASTERCARD BLACK, em nome de Renato Tastardi Portella, até o julgamento do recurso de apelação por este órgão julgador.” (fls. 377/379)*

O apelado informou o cumprimento da medida (fls. 385/386).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

*Prima facie*, convém afastar a preliminar de não conhecimento do recurso suscitada nas contrarrazões em razão da ofensa ao princípio da dialeticidade, pois o apelo traz, ainda que minimamente, impugnação ao caso específico (v.g. REsp n. 1.907.860/RJ, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 24/3/2025, DJEN de 28/3/2025).

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com restituição de indébito e indenização por danos morais, cujos pedidos iniciais foram julgados improcedentes, por meio de sentença assim justificada:

*“(...) As faturas juntadas com a inicial e com a defesa indicam que o cartão do autor e dependentes são usados em uma infinidade de serviços e produtos, de valores variados, também em estabelecimento no estrangeiro e com valor próximo ao impugnado, como os de R\$ 3.742,50 da parcela*

*1/8 de 17/ago; R\$ 3.082,50, de 08/ago; R\$ 2.050,00, de 09/ago; R\$ 1.800,00 de 12/ago (fls. 32 e 35).*

*O perfil de gastos é uma análise que gera o bloqueio de operações, apenas se concluir que, aquele uso analisado não é possível, segundo as anteriores operações. Para que seja totalmente eficaz, identificando que o titular é o usuário no momento da operação lançada no sistema, mediante senha e chip, espera-se uma tecnologia que ainda não existe.*

**Observa-se que o fato criminoso (subtração do cartão verdadeiro) ocorreu fora das dependências bancárias, o que caracterizaria fortuito externo e não houve nítida falha de segurança no sistema bancário de controle das transações. Não se deu a troca no interior da agência, nos seus caixas eletrônicos ou de terceiros.**

**Ora, a movimentação impugnada não destoaria sobremaneira das movimentações usuais, dotadas de alta aleatoriedade tanto nos estabelecimentos, quanto serviços e valores.**

*Tem-se, portanto, que a instituição financeira demonstrou o rompimento do nexo de causalidade, **não sendo possível identificar a fraude à vista do perfil de gastos.***

*(...)*

*Cabe ao autor, em ação própria, querendo, buscar diante do beneficiário da transação indevida ou do taxista (que pode ser encontrado pelos dados da transferência pix) a sua restituição.” (g.n.)*

Daí o inconformismo.

O *decisum* comporta reforma.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub judice*, é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, na forma dos arts. 4º, I e 6º, VIII, do CDC.

Dispõe, ainda, a Súmula 297, do E. Superior Tribunal de Justiça:

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

No entanto, desnecessária a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, pois a responsabilidade do fornecedor de serviços funda-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios deles resultantes, independentemente de culpa (artigo 14 do CDC).

Por seu turno, o artigo 14, § 3º, incisos I e II do referido diploma legal excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor, quando tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

*In casu*, está caracterizado o denominado “golpe da troca de cartão”.

Com efeito, no dia 31.07.2024, à noite, ao tentar realizar o pagamento de corrida de taxi por meio de cartão de crédito, o cartão foi trocado por de terceiro.

Salienta o demandante na exordial que no dia seguinte, ao abastecer o veículo no posto de gasolina, notou que o cartão que portava (semelhante ao seu) era de Rafael F. Todesco, pessoa que desconhece.

Ao constatar que havia caído no golpe da troca de cartão, verificou mensagens SMS no celular e identificou que na noite anterior foi realizada compra parcelada no valor de R\$.22.100,00, bem como a tentativa inexitosa de dois saques no terminal eletrônico de R\$.1.000,00, cada.

Imediatamente entrou em contato com o gerente do banco, o cartão foi bloqueado e foi dado início ao procedimento de contestação de compra realizada por meio de fraude.

Paralelamente, recebeu mensagem via *WhatsApp* visando a confirmação de compra suspeita realizada no dia 31.07.2024, às 20h04, no valor de R\$.22.100,00, no estabelecimento PG TON JL COMERCIO, mensagem à qual respondeu: “*não fui eu*” (fls. 05).

Registrou boletim de ocorrência (fls. 22/23).

Entretanto suas impugnações não foram acolhidas pelo réu, razão pela qual propôs a presente ação.

Na contestação o requerido afirma que o demandante foi negligente ao permitir a troca do cartão por outro de banco diverso (Santander), possibilitando a terceiro o acesso ao seu cartão e senha, que foi visualizada e memorizada pelo taxista. Aduz que não houve falha na prestação de serviços, tendo em vista que o autor é cliente *Personnalité*, possui cartão MASTERCARD BLACK, com limite de gastos flexível e o valor da compra contestada está dentro do seu perfil de utilização.

Entretanto, sobreleva notar que, *in casu*, restou incontroverso que o fraudador teve acesso indevido à senha do cartão, o qual foi subtraído do consumidor, que não percebeu a troca dos cartões de imediato – apenas no dia seguinte, quando foi utilizar o plástico para pagar a gasolina.

Cumprе consignar que o fato da casa bancária permitir que vendedores se utilizem de máquinas de cartão para efetuar transações vinculadas às contas por ela mantidas não a exime da responsabilidade de garantir aos consumidores segurança nas transações.

Neste cenário, está caracterizado o fortuito interno pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva do réu, em

razão da utilização de serviço disponibilizado pelo Banco, em local que não conta com a segurança necessária para impedir a atuação de terceiros, o que não pode ser imposto como desvantagem e ônus ao consumidor.

E mais. O demandante declarou que não realizou a compra do valor de R\$.22.100,00 dentro do prazo de 24 horas conferido pela casa bancária para contestá-la. A mensagem foi enviada às 01h05 do dia 01.08.2024 e o autor negou a transação às 17h19, do mesmo dia (fls. 05).

Ora, constatada a negativa pelo consumidor dentro do prazo assinalado, jamais poderia ter sido validada a operação, que o próprio banco avaliou como suspeita.

Além disso, ainda que o cartão do autor não tenha limite estabelecido de gastos, a compra de R\$.22.100,00, parcelada em oito vezes de R\$.2.762,50, extrapola o valor da média de gastos por compra do titular e membros de sua família, que não ultrapassam a média de R\$.1.000,00 (fls. 24/39 e 71/98).

A evidência, duas compras parceladas indicadas pelo réu em contrarrazões (fls. 347), não interferem na média de gastos inferiores a R\$.1.000,00 constatadas nas faturas.

Sublinhe-se que gastos modestos realizados por pessoas com poucos recursos financeiros e gastos de valor elevado feitos por



clientes mais abastados financeiramente, não interferem no conceito de “perfil de gastos ou de consumo” a ser observado pela instituição financeira.

Não se trata da condição financeira dos clientes, mas do perfil usual de consumo de cada um deles, seja modesto, ou elevado.

Além disso, no caso em comento, a pelo autor dentro do prazo assinalado, quando foi avisado sobre uma operação foi impugnada transação considerada suspeita pela própria instituição financeira.

Noutro giro, não se pode dizer que as operações tenham sido realizadas por desídia do requerente quanto ao sigilo de sua senha. A senha não foi fornecida, mas arditosamente observada e memorizada pelo meliante que, após, realizou a troca de cartões.

Indemonstrada, portanto, a culpa exclusiva da vítima.

Transcrevo, posicionamento adotado por esta C. Câmara:

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Existência de relação jurídica entre as partes - **Golpe da maquininha de cartão - Compra fraudulenta com o cartão de crédito da autora - Movimentação financeira atípica - Operação que destoa do padrão de consumo da autora - Tentativa infrutífera**

**de solução na via administrativa - Responsabilidade objetiva do banco-réu - Falha na prestação de serviço evidenciada - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira responsável pela segurança das operações realizadas - Incidência da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça - Inexigibilidade do débito relativo à transação fraudulenta. DANO MATERIAL - Comprovação - Indenização - Acolhimento - Ressarcimento fixado em R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais) - Comprovação do prejuízo na cifra mencionada. DANO MORAL - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento - Indenização fixada em R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para procedência - RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível nº 1117074-83.2022.8.26.0100, Relator Lavínio Donizetti Paschoalão, j. em 09.02.2024) (g.n.)**

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS Sentença de improcedência Recurso da parte autora Golpe da troca do cartão ocorrido fora do estabelecimento bancário Transações fora do perfil do correntista, em curto espaço de tempo, não inibidas pelo banco réu Falha na prestação de serviço caracterizada Precedentes jurisprudenciais Devida a indenização pelos danos materiais e morais causados Sentença reformada para julgar a ação procedente RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível nº 1014957-44.2021.8.26.0554, Relator Spencer Almeida Ferreira, j. em 22.03.2023) (g.n.)**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES DEBITADOS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. **Golpe da troca de cartões. Hipótese em que o autor foi vítima da fraude, ao efetuar compra com vendedor ambulante durante festa universitária. Fraudador que realizou compra no montante de R\$. 6.300,00, a vista e na modalidade crédito. Operação absolutamente incompatível com o perfil de consumo do titular do plástico. Falha de segurança evidenciada.** Restituição dos valores. Admissibilidade. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Inteligência do art. 14, § 3.º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do C. STJ. Danos morais. Indenização devida. Presunção da lesão ao direito de personalidade. Fatos que ultrapassam aos meros dissabores. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO E RECURSO DO AUTOR PROVIDO. (Apelação Cível nº 1010988-59.2020.8.26.0003, Relator Fernando Sastre Redondo, j. em 07.07.2021) (g.n.)

APELAÇÃO. Ação indenizatória. **Golpe da “troca de cartões” efetuado fora das dependências da instituição financeira. Transações realizadas por estelionatários durante a madrugada, em curto espaço de tempo, que divergem completamente do perfil do consumidor. Responsabilidade do banco configurada.** Desconstituição do débito e restituição dos valores. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido. (Apelação Cível nº 1003867-45.2019.8.26.0704, Relator Flávio Cunha da Silva, j. em 03.03.2021) (g.n.)

E desta Corte:

RESPONSABILIDADE CIVIL Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito - **Alegado “golpe da maquininha” praticado por vendedor ambulante** Pagamento de R\$4.512,00 ao invés de R\$12,00 relativo a frutas adquiridas, verificada pelo autor quando do recebimento de alerta pelo celular **Responsabilidade civil e objetiva das instituições financeiras configurada** **Aplicação da teoria do risco profissional** **Inobservância do dever de vigilância e cuidado do banco administrador do cartão de crédito, o qual não impediu a concretização da compra cujo valor destoa completamente do perfil de gastos do consumidor** - Falha na prestação dos serviços prestados Procedência mantida Recurso improvido. (Apelação Cível nº 1008171-11.2023.8.26.0005, 20ª Câmara de Direito Privado, Relator Correia Lima, j. em 22.01.2024)

Apelação - Responsabilidade civil - Indenização - **Dano material Furto de cartão magnético - Movimentações financeiras irregulares verificadas junto ao cartão de crédito da requerente** - Despesas financeiras lançadas em fatura de cartão de crédito da autora e por essa não reconhecidas - Responsabilidade objetiva do banco requerido pela falha nos serviços prestados Danos materiais caracterizados - **Falha grave do sistema de segurança da casa bancária ao validar transações que, pelas circunstâncias em que se deram, destoam do perfil usual de consumo da cliente** Ação procedente - Apelação desprovida Decisão mantida. (Apelação Cível nº 1060181-72.2022.8.26.0100, 20ª Câmara de Direito Privado,

Relator Ademir Benedito, j. em 14.11.2023) (g.n.)

O caso em testilha atrai o enunciado da Súmula 479, do Colendo 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” (g.n).*

Posicionamento, inclusive, adotado pelo ínclito Ministro João Otávio de Noronha, no Agravo em Recurso Especial nº 1.580.247 - DF (2019/0268946-3):

**"1 .A fraude, ao integrar o risco das operações bancárias, caracteriza fortuito interno e, nessa ordem, não possui habilidade técnica para configurar a excludente do art. 14, § 3º, II, da Lei n. 8.078/90. Nesse sentido, o entendimento sumulado no verbete n. 479 do c. Superior Tribunal de Justiça, : ad litteris "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".**

**2 . Em que pese a tese de culpa exclusiva da vítima para a ocorrência do dano, forçoso reconhecer que a . entrega dos dados pessoais e do cartão de crédito aos fraudadores decorreu do denominado "golpe do motoboy ", em que terceiros obtiveram dados bancários do correntista. O consumidor não concorreu para a fraude." (g.n)**

Exsurge irretorquível a inexigibilidade da operação indicada pelo autor, a ensejar devolução dos valores cobrados indevidamente nas faturas e que foram adimplidos.

Logo, reforma-se a r. sentença para:

I- declarar inexigível a quantia de R\$.22.100,00 (compra realizada em 31.07.2024, no estabelecimento PG TON JL COMERCIO), inserida nas faturas do cartão de crédito 5536.XXXX.XXXX.7267 MASTERCARD BLACK, em nome de Renato Tastardi, ficando ratificada a tutela de urgência deferida às fls. 377/379 e,

II- condenar o réu à restituição de valores já cobrados e pagos pelo demandante decorrentes da referida compra, atualizados monetariamente a partir do pagamento realizado e com incidência de juros de mora fixados nos termos do art. 406, do CC, desde a citação.

Sucumbente, arcará o requerido com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da compra impugnada (R\$.22.100,00), atualizada, quantia que represente a vantagem econômica obtida pelo autor.

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais, seguindo o julgamento dos Recursos Especiais nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS, Tema Repetitivo 1059, que estabeleceu a seguinte tese:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“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”*

*Ex positis*, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA  
Relatora