



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000165770

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1101549-56.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FRIDA ABRAHAO, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

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 na parte conhecida. V.U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 3 de março de 2026.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n. 52123

Apelação n. 1101549-56.2025.8.26.0100

Comarca de São Paulo

Apelante: **FRIDA ABRAHAO**

Apelado: **ITAÚ UNIBANCO S.A.**

Juiz de Direito Dr. Miguel Ferrari Junior

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. CARTÃO DE CRÉDITO. PEDIDO JULGADO PROCEDENTE EM PARTE. RECURSO NÃO CONHECIDO EM PARTE E, NA PARTE CONHECIDA, PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. A AUTORA TEVE SEU CARTÃO FURTADO DURANTE UM EVENTO CARNAVALESCO, RESULTANDO EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. APÓS REGISTRAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA E COMUNICAR O BANCO, O ESTORNO FOI NEGADO. A AÇÃO BUSCA DECLARAR A INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM DETERMINAR A RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU PELAS TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS REALIZADAS COM O CARTÃO FURTADO DA AUTORA E A POSSIBILIDADE DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO É RECONHECIDA DEVIDO À FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SEGURANÇA, CONFORME O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

4. A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA É CABÍVEL, POIS A AUTORA DEMONSTROU VEROSSIMILHANÇA EM SUAS ALEGAÇÕES, E O BANCO NÃO COMPROVOU A REALIZAÇÃO DAS TRANSAÇÕES PELA AUTORA.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. RECURSO NÃO CONHECIDO EM PARTE E, NA PARTE CONHECIDA, PROVIDO.

TESE DE JULGAMENTO: 1. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO POR FALHAS NA SEGURANÇA E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. 2. A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM FAVOR DO CONSUMIDOR EM CASOS DE VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES.

LEGISLAÇÃO CITADA:

CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 85, §§ 2º E 11; 373, I; 490; 492.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 6º, VIII; 14.

CÓDIGO CIVIL, ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO.

SÚMULA Nº 297 E 479 DO STJ.

1:- Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito, decorrente de indevidas operações de crédito e débito efetuadas com o cartão da autora, cumulada com indenização por dano moral. Adota-se o relatório da r. sentença, *in verbis*: “*Vistos. Trata-se de demanda proposta por*



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

FRIDA ABRAHAO em face de ITAÚ UNIBANCO S.A em que pretende a declaração de inexigibilidade de débito e o recebimento de indenização por danos morais. No dia 24 de janeiro de 2023, às 21 horas, a autora foi vítima de um crime de furto, ocasião em que teve o seu cartão subtraído. De posse do cartão, o agnee realizou operações de crédito e débito. Defende a responsabilidade do réu e pede a reparação dos danos experimentados. Integrado à relação jurídico-processual por meio da citação, o réu ofertou contestação às páginas 161/173. Defende a ausência de responsabilidade pelo fato, por inexistência de defeito na prestação do serviço e bate-se pela rejeição da demanda. O autor apresentou réplica às páginas 269/275. É o relatório do essencial” (fls. 289/290).

A r. sentença julgou improcedente a ação. Consta do dispositivo: “Em face do exposto, ponho fim à fase cognitiva do procedimento comum e na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo improcedente a demanda. Em razão da sucumbência e por força do disposto nos artigos 82, § 2º, 84 e 85, todos do Código de Processo Civil, condeno o autor ao pagamento das despesas processuais e honorários aos advogados de cada um dos réus fixo em 15% sobre o valor atualizado da causa. P.R.I.C. São Paulo, 16 de setembro de 2025” (fls. 289/290).

Apela a autora, pretendendo a reforma da r. sentença, alegando que teve seu cartão furtado em via pública durante um evento carnavalesco na cidade de São Paulo e no mesmo dia foram realizadas diversas transações bancárias não reconhecidas, totalizando R\$ 2.365,00 na função débito e R\$ 3.863,00 na função crédito, todas fora do seu padrão habitual de consumo. Aduz, ainda, que, ciente de seu dever como consumidora responsável, registrou o Boletim de Ocorrência nº BD6625-1/2023 no dia seguinte e comunicou imediatamente o banco, apresentando todos os documentos comprobatórios exigidos, contudo, o estorno foi negado pelo réu. Afirma que, ao permitir a concretização das transações fraudulentas e posteriormente reativar cobranças sabidamente indevidas, o banco réu falhou duas vezes no dever de segurança, primeiro, ao não evitar o golpe, e depois, ao agravar o seu dano psicológico e financeiro. Assevera que houve equívoco na valoração da prova e da inversão do ônus probatório e indevida aplicação da culpa exclusiva do consumidor. Requer o provimento do recurso para que a ação seja julgada procedente para declarar a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial e condenar o réu a restituir em dobro os valores indevidamente pagos com o seu cartão e ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 6.000,00 (fls. 294/303).



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso foi recebido e contrarrazoado (fls. 311/328).

É o relatório.

2:- Consta na inicial que em 24/01/2023 furtaram o cartão de débito/crédito da autora. No dia 25/01/2023, a autora registrou Boletim de Ocorrência e ao acessar o aplicativo do banco constatou movimentações financeiras nos valores de R\$ 2.365,00 na função débito e R\$ 3.863,00 na função crédito, realizadas na noite do furto. Imediatamente, a autora entrou em contato com o banco réu por meio dos canais disponíveis (aplicativo e atendimento telefônico), tendo apresentado o boletim de ocorrência e os demais documentos solicitados.

Diante da negativa do réu em efetuar o estorno dos valores, a autora ajuizou a ação n. 1003628-68.2023.8.26.0003, perante o Juizado Especial Cível do Foro Regional III – Jabaquara – São Paulo, onde foi deferida liminar determinando a suspensão das cobranças e o estorno do valor de R\$ 2.365,00. O banco cumpriu a liminar e cessou as cobranças. Contudo, por sentença datada de 23/03/2023, o juízo extinguiu o processo com base no artigo 51, III, da Lei 9.099/95, em razão da incompetência territorial, sem remessa ao juízo competente. No entanto, em julho de 2025, houve nova cobrança no valor de R\$ 3.863,00 exatamente o montante discutido na demanda anterior indevidamente relacionado em sua fatura de cartão de crédito, como se legítimo e regular fosse.

A ré alega que as transações contestadas foram realizadas de forma presencial, mediante a utilização do cartão original com chip e senha pessoal e intransferível da parte autora.

Aduz, ainda, “*que apesar da parte autora não confessar nos autos, **certamente a senha dos cartões estava anotada junto ao plástico, ou ainda, a sequência numérica era de fácil dedução a partir dos documentos que foram furtados juntamente com o cartão, ou ainda, a senha estava anotada no aparelho celular que também foi objeto do furto, caso contrário, nenhuma operação teria sido concluída, atitude essa que foi determinante para que os prejuízos lhe fossem causados, configurando culpa exclusiva da parte autora e de terceiro, que praticou o ilícito***” (fls. 162)



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Afirma ausência de perfil de fraude nas compras contestadas lançadas na fatura do cartão de crédito e ausência de falha na prestação dos seus serviços.

Pois bem.

A respeito do tema, os Enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado, que se aplicam por analogia, estabeleceram que a responsabilidade da instituição financeira, em casos de fraude por terceiros, se configura quando há a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista:

“Enunciado nº 13 – No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial”.

“Enunciado nº 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ”.

Exame das faturas de cartão de crédito da autora, colacionados pelo banco réu a fls. 174/183, permite concluir que a transação realizada no dia 24/01/2023 é sobremaneira atípica em comparação com aquelas ordinariamente verificadas, mormente em se considerando os valores comparados no mesmo dia em que se deu.

Em cotejo com os valores comumente movimentados pela autora, há enorme discrepância, que não poderia ser ignorada pelo banco réu.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registre-se que ao presente caso se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297, do STJ). Destarte, cabe a inversão do ônus probatório, prevista no referido diploma legal.

Com a decretação da inversão do ônus da prova, incumbia ao banco réu a demonstração inequívoca que as operações descritas na exordial foram realmente efetivadas pela requerente. A instrução probatória foi realizada, porém o réu não se desincumbiu de seu ônus.

Muito embora o Código de Processo Civil disponha que à parte autora incumbe o ônus de provar os fatos constitutivos de seu direito (artigo 373, inciso I), não menos certo é que, aplicando-se às relações bancárias a legislação consumerista, o seu artigo 6º, inciso VIII, estabelece que ao consumidor será facilitada a defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor, quando verossímil a sua alegação ou quando for ele hipossuficiente.

Não é incomum que ocorram fraudes em sistemas bancários informatizados, seja com apresentação de documentos falsificados, seja com clonagem de cartão e de senha. As teses comumente apresentadas pelas instituições financeiras sobre a inviolabilidade de seus sistemas não comportam guarida, até porque desprovidas de comprovação nos autos, como se verifica no caso ora em análise.

Registre-se, ainda, que as máximas da experiência demonstram que a clonagem de cartões e a subtração de senhas são realizadas, muitas das vezes, por meio de instalação de equipamentos criados por organizações criminosas no interior das agências bancárias em terminais de autoatendimento.

Embora o banco réu sustente a impossibilidade de clonagem de cartão com chip, simples consulta à internet permite auferir a existência de notícias em sentido oposto:

a) <https://www.cisoadvisor.com.br/leva-so-1-minuto-para-clonar-um-cartao-de-credito-afirma-pesquisadora/>;

b) <https://www.gazetadopovo.com.br/economia/nova-economia/bonde-do-cartao-clonado-como-os-criminosos-roubam-dados-de-cartoes-de-credito-exo1p64e5za00b1hlube3ivno/>;



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- c) <http://g1.globo.com/fantastico/noticia/2014/11/quadrilha-usa-bluetooth-para-clonar-cartoes-de-chip-e-movimenta-milhoes.html>;
- d) <https://www.kaspersky.com.br/blog/chip-n-pin-cloning/10137/> (dados obtidos em 1º/3/2023).

Também não demonstrou que a autora tenha, por incúria, cedido a senha de seu cartão eletrônico a terceiro (veja-se que se trata de crime de furto, ou seja, a autora não teve ciência do momento exato da subtração do cartão, não tendo como ter informado seus dados sensíveis). Pressupor que a senha estava junto ao cartão é imputar má-fé à autora e atentar aos princípios da legislação consumerista que estabelece que o consumidor é a parte hipossuficiente, tratando-se de mera ilação. Ora, como é cediço a má-fé não pode ser presumida, precisa estar inequivocamente comprovada. Ao contrário, a boa-fé é que sempre se presume.

Por conseguinte, a alegação da autora de que não realizou as operações descritas na exordial tem, pois, aparência de verdadeiro, de verossímil.

Presente o requisito da verossimilhança, exigido para autorizar a inversão do ônus da prova preconizado pelo Código de Defesa do Consumidor, tem-se que esta é de toda cabível, no caso em julgamento.

Irrelevante para o caso se a inversão do ônus da prova se trata de regra de procedimento ou de regra de julgamento. O que importa é que — não dispondo a parte requerente de meios para comprovar que não praticou o ato que lhe foi imputado pela parte ré — afigura-se recomendável a inversão do ônus da prova por força da incidência do Código de Defesa do Consumidor às relações contratuais bancárias, para que não seja ela prejudicada e impedida de exercer o seu direito de ação, sob pena de privilegiar-se o rigorismo formal em detrimento do princípio constitucional do acesso à justiça e do direito básico do consumidor de facilitação de sua defesa.

Ademais, não tendo sido demonstrada a culpa da requerente, a responsabilidade da instituição financeira no caso dos autos é objetiva, com base na teoria do risco profissional (parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil).



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse mesmo sentido, importante a transcrição da Súmula 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”.

A superioridade econômica e tecnológica das instituições financeiras possibilita-lhes condições para, senão evitar, pelo menos atenuar a fraude, sendo o legítimo proprietário dos dados usurpados verdadeira vítima do sistema que o próprio estabelecimento bancário criou para a abertura de contas.

Ao caso aplica-se a teoria do risco profissional, já que a legislação brasileira não a proíbe expressamente e, juntamente com a doutrina e a jurisprudência, a admite na hipótese retratada nos autos.

Entretanto, ainda que não se aplicasse a teoria do risco profissional, nem assim teria razão o banco réu.

É inegável que as instituições financeiras prestam serviços especializados pelos quais são remuneradas, razão pela qual devem elas sempre proceder com organização, segurança, perícia e cautela, executando-os com a melhor qualidade possível e esperada por seus clientes.

E segundo Sérgio Carlos Covello, justifica-se o maior rigor na apreciação da responsabilidade das instituições financeiras:

“A tendência do direito na maioria dos povos cultos é apreciar com rigor a responsabilidade dos estabelecimentos bancários por serem empresas especializadas na prestação de serviços enumerados e, portanto, com o dever acentuado de bem desempenhar o seu mister” (Responsabilidade dos bancos pelo pagamento de cheques falsos e falsificados, Responsabilidade Civil, coordenação



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Yussef Said Cahali, Saraiva, 1984, pág.259).

Não resta dúvida sobre a falha na prestação do serviço oferecido pelo banco réu, cujo proceder está a merecer reprimenda, consoante previsto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor não se podendo sequer cogitar de ilegitimidade passiva por culpa exclusiva de terceiro.

Inevitável, portanto, o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos descritos na exordial.

3:- Subsiste a questão da ocorrência —ou não —do dano moral.

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves (in Direito das Obrigações - Parte Especial, livro 6, tomo II, Saraiva, 2002, pág. 92):

“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado, dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”.

O entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, aquilo que o homem médio aceita como fato comum da sua vida, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Para que se possa falar em dano moral, é preciso que a pessoa seja atingida em sua honra, sua reputação, sua personalidade; seu sentimento de dignidade; passe por dor, humilhação, constrangimentos; é preciso que tenha os seus sentimentos violados. E tal avaliação só é possível de forma subjetiva, na análise de caso específico.

Cabe deixar certo que ao caso se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297, do STJ). O proceder do réu está a merecer reprimenda, consoante



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

previsto no artigo 14, do referido diploma legal.

Não resta dúvida sobre a falha na prestação do serviço oferecido pelo réu. Resta-lhe, portanto, o dever de indenizar pelo dano extrapatrimonial experimentado pela parte autora.

Destarte, tendo a autora verificado verdadeiro abalo moral e não mero dissabor com as indevidas transações de débito e crédito, descritas na inicial, efetuadas com o cartão furtado da autora, em valor significativo em comparação com aqueles comumente verificados, em ilicitude verificada na conduta do banco réu, mormente no que tange ao dever de cuidado e não se verificando também na espécie nenhuma das hipóteses excludentes do dever de indenizar, deve ele responder pelo prejuízo extrapatrimonial perpetrado à parte autora.

4:- Quanto ao montante a ser estabelecido a título de indenização por dano moral, inexistente regulação normativa para sua fixação. No entanto, o valor da reparação deve ser correspondente à lesão, de forma não só a compensá-la, mas também a impor sanção ao ofensor que o incite a rever seu procedimento, evitando a reincidência na prática do ilícito.

Ora, tendo a reparação natureza jurídica dúplice, na fixação do montante indenizatório deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a repercussão do fato lesivo no meio social; a condição econômica, social e política tanto do lesante quanto do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a configuração do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Em outras palavras, o valor deve ser arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir a leniência do lesante e o enriquecimento ilícito do lesado.

No caso em exame, tendo em vista o grau de culpa da ré, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tem-se que o valor pretendido de R\$ 6.000,00, a título de indenização, afigura-se adequado.

5:- Do pedido de restituição em dobro.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na apelação, a autora pleiteia a restituição em dobro dos valores eventualmente pagos. Entretanto, referido pedido não compôs a petição a inicial, não podendo ser objeto de apreciação em sede recursal.

Trata-se de indevida inovação em sede recursal.

Assim, deverá ser afastada a apreciação do pedido formulado apenas na apelação, já que não se pode inovar nesta na fase processual.

Dispõe o artigo 490, caput, do Código de Processo Civil de 2015:

“Art. 490. O juiz resolverá o mérito acolhendo ou rejeitando, no todo ou em parte, os pedidos formulados pelas partes”.

A apreciação dessa questão, nesta oportunidade, fere o disposto no artigo 492, do Código de Processo Civil, que obriga o juiz a limitar sua decisão àquilo que compôs o pedido inicial.

Destarte, não havendo a formulação do pedido na exordial, descabida sua apreciação em sede de recurso.

Neste tópico, não se conhece do recurso.

Registre-se, outrossim, que a fls. 111/135, dos autos n. 1003628-68.2023.8.26.0003, consta que o banco réu comprovou o cumprimento da liminar proferida naquele feito, que terminou o estorno do valor de R\$ 2.365,00, referente à compra com cartão de débito descrita na inicial daqueles e destes autos.

Ante o exposto, não se conhece de parte do recurso e, na parte conhecida, dá-se provimento para:

a) condenar o banco réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 6.000,00, o qual deverá ser atualizado pelos índices do IPCA a partir da data do acórdão e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês, a partir da citação, pois se trata de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade civil contratual, até a data da vigência da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), quando passará a incidir a taxa SELIC menos IPCA;

b) declarar inexigíveis os débitos descritos na exordial.

Arcará ainda o banco réu com custas, despesas processuais e honorários advocatícios ora arbitrados em 20% sobre o proveito econômico obtido pela autora atualizado (valor do débito declarado inexigível somado ao montante condenatório), nos termos dos §§ 2º e 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator