



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000101409**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1121143-90.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada GISLEINE TALARICO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**PENNA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 31991**  
**APELAÇÃO CÍVEL Nº:1121143-90.2024.8.26.0100**  
**APELANTE:ITAÚ UNIBANCO S.A.**  
**APELADA: GISLEINE TALARICO**  
**COMARCA: SÃO PAULO**  
**JUÍZA “A QUO”: LUCIANA BIAGIO LAQUIMIA**

APELAÇÃO CÍVEL. “Golpe do motoboy”. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais.Sentença de procedência. Inconformismo do Banco Réu. Não acolhimento.Autora que, após ser acionada pela portaria de seu edifício para o recebimento de uma encomenda destinada ao seu endereço, ocasião em que deveria efetuar o pagamento do frete, o suposto entregador realizou operação bancária diversa daquela previamente ajustada, em vultosa monta. Relação de consumo configurada. Transação bancária efetuada em considerável quantia que foge nitidamente do perfil financeiro da consumidora.Falha no dever de segurança, inerente à prestação de serviços bancários. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Declaração de inexigibilidade do débito e restituição, na forma simples, do valor indevidamente lançado na fatura do plástico da Requerente. Danos morais configurados e preservados, em observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. Sentença de fls. 440/446,que nos Autos de “Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais”, julgou procedentesos pedidos para declarar ainexigibilidade do débito indicado na Inicial,bem como para condenar o Banco Réu à restituição de referido valor e ao pagamento do montante de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais.

Condenou, ainda,o Banco Requerido a arcar com custas e despesas processuais,além de honorários advocatícios fixados em 15% do valoratualizado da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenação.

Inconformado, apela o Banco Réu (fls. 450/468) alegando, em preliminar, a necessidade de ingresso da credenciadora “Pagseguro” à Lide, uma vez que é responsável por credenciar os estabelecimentos comerciais para aceitação dos meios de pagamento com a utilização de máquina.

No mérito, sustenta a regularidade da operação bancária efetuada pela Requerente, mediante a utilização presencial de cartão de crédito com chip e aposição de senha pessoal, além do pagamento de quantia abrangida pelo limite do plástico, razão pela qual não há que se falar em inexigibilidade de débito, restituição de valor ou indenização por danos morais

Aduz a ausência de falha da prestação de serviços ou fortuito interno, bem como culpa exclusiva da consumidora, uma vez que não conferiu o valor digitado pelo fraudador em maquineta, afastando a responsabilidade objetiva bancária.

Anota, subsidiariamente, a necessidade de redução da importância fixada no Julgado, a título de danos morais.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença de Primeiro Grau.

Recurso processado regularmente, com apresentação de Contrarrazões (fls. 474/478).

**É o breve Relatório.**

Cuida-se de Autos de “Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais” movida por “GISLEINE TALARICO”, ora Apelada, em face de “ITAÚ UNIBANCO S.A.”, ora Apelante.

Para tanto, alegou, em síntese, que é correntista do Banco Réu e titular de cartão de crédito com seguro.

Sustentou que, ao ser contatada na portaria do seu edifício para



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

receber uma encomenda encaminhada ao seu endereço e efetuar o pagamento do frete da quantia de R\$ 7,99, foi vítima de fraude denominada “golpe do falso motoboy”, no valor de R\$ 7.999,90.

Aduziu que lavrou Boletim de Ocorrência junto à Autoridade competente, bem como abriu uma contestação junto ao Banco Requerido para cancelamento da operação bancária e da tarjeta magnética, contudo apenas logrou êxito no bloqueio do plástico.

Anotou a ocorrência de danos morais indenizáveis.

Por tais razões, propôs esta Demanda, objetivando a declaração de inexistência débito indicado na Inicial, bem como a condenação da Instituição Financeira à devolução do valor indevidamente debitado de sua conta bancária e ao pagamento do montante de R\$ 10.000,00, a título de indenização por danos morais.

Pois bem.

Sopesadas as razões exaradas, o Recurso não merece provimento.

Inicialmente, repele-se a preliminar suscitada de ocorrência de cerceamento de defesa, ante a não denunciação à Lide da Empresa “Pague seguro”.

Isso porque o caso em apreço se trata de inequívoca relação de consumo, e por este motivo, é vedada a denunciação da Lide, nos termos do artigo 88 da Lei Consumerista.

Por conseguinte, pela análise dos fatos narrados na Inicial, verifica-se que a Autora foi vítima de falha na prestação de serviços fornecidos pelo Banco Réu, configurando-se, portanto, consumidora por equiparação, nos termos do artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor:

*“Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”.*

Anote-se que a Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça, igualmente, prevê a incidência das normas consumeristas às Instituições Financeiras:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”.*

É notório que a incidência do referido Diploma Legal à hipótese em comento não implica no acolhimento total das teses suscitadas na Exordial, e tampouco na automática inversão do ônus da prova, a qual necessita, obrigatoriamente, da presença da verossimilhança das arguições ou hipossuficiência do consumidor, conforme disposto no artigo 6º, inciso VIII, da aludida Legislação.

E nesta seara, a alteração comprobatória se impõe, frente ao evidente probabilismo das argumentações da Requerente e perante as informações técnicas dos serviços prestados pelo Banco Requerido.

No caso em comento, depreende-se dos Autos que a Autora foi vítima de “golpe do motoboy”, porquanto após ser acionada pela portaria de seu edifício para o recebimento de uma encomenda destinada ao seu endereço, ocasião em que deveria efetuar o pagamento do frete, o suposto entregador realizou operação bancária diversa daquela previamente ajustada, no montante de R\$ 7.999,90.

Neste contexto, embora a Requerente tenha, efetivamente, utilizado seu cartão de crédito com chip e senha pessoal para efetuar quitação de suposto “frete”, certo é que foi celebrada transação financeira atípica, em importância elevada e nitidamente fora do padrão de gastos da consumidora.

Neste contexto, como bem consignou o Digno Juízo “a quo”: “(...) De fato, absolutamente nada foi trazido com a peça de defesa a fim de demonstrar, de maneira satisfatória, a inexistência de falha na prestação do serviço, em específico bloqueio de transação manifestamente atípica em relação ao padrão de consumo de correntista, claramente vislumbrado mediante ligeira passada de olhos nas faturas às fls.29 e ss, de mais a mais (...)” (fl. 443).

Desta forma, inegável a falha na prestação de serviços da Instituição Financeira, notadamente porquanto não impediu, por meio de sistema de detecção de fraude, a operação bancária realizada por meliante e estranha ao perfil da cliente, evidenciando, conseqüentemente, sua responsabilidade objetiva, nos termos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Saliente-se, ainda, que não vinga a tese de culpa exclusiva ou concorrente da vítima associada à conduta de terceiro fraudador, porque o dever de segurança é inerente à atividade bancária e ao risco dos serviços prestados, devendo evitar a ocorrência de operações fraudulentas, confirmando a regularidade das movimentações efetivadas e, somente após a identificação correta da titularidade da conta bancária, aprová-las ou, na hipótese contrária, bloqueá-las.

Assim, de rigor a declaração de inexigibilidade do débito, além da restituição de aludido valor indevidamente lançado em fatura de plástico.

No mais, a consumidora foi submetida a indevido constrangimento e desconforto, enfrentando aborrecimento que extrapola a esfera do mero dissabor, sendo de rigor o dever de reparação pelo abalo moral suportado, na forma de indenização.

Deste modo, considerando-se os transtornos e dissabores suportados pela Autora, além de manifesta adequação aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, norteadores das Decisões desta Colenda Câmara, afigura-se suficiente e preserva-se a condenação imposta ao Banco Réu ao pagamento do importe de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais.

Neste sentido, jurisprudência desta Egrégia Corte:

*“Ação declaratória e indenizatória. Golpe do boleto. Responsabilidade objetiva da instituição financeira em razão da posse das informações bancárias pelo terceiro que aplicou o golpe. Falha na prestação do serviço. Súmula nº 479 do C. STJ e Art. 14 do CDC. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Adimplemento da dívida ora reconhecido. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e Proporcionalidade. Ação ora julgada procedente. Recurso provido”* (Apelação Cível nº.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1002417-42.2022.8.26.0161, Des. Rel. Luís Fernando Camargo de Barros Vidal, 14ª Câmara de Direito Privado, d.j. 16/11/2022) (grifos nossos).

Por fim, a sucumbência corretamente distribuída e a verba honorária arbitrada permanecem inalteradas.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional.

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso, mantendo-se, integralmente, a r. Sentença como proferida.

**PENNA MACHADO**  
Relatora