



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000308163**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020000-58.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado ELIAS ALBINO THEOPHILO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 30 de março de 2025.

**FERNANDO SASTRE REDONDO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº 39.332**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1020000-58.2024.8.26.0003**

**COMARCA: SÃO PAULO - FORO REGIONAL DE JABAQUARA - 3ª VARA CÍVEL**

**JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: JU HYEON LEE**

**APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S/A**

**APELADO: ELIAS ALBINO THEOPHILO**

**RESPONSABILIDADE CIVIL. Cartão de crédito. Prestação de serviços. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. Operação negada pelo autor denominada "golpe da maquininha". Ausência de comprovação pelo réu da regularidade das transações. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do C. STJ. Inexigibilidade reconhecida.**

**SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.**

Apelação contra r. sentença (fls. 431/432) proferida nos autos da ação de declaração de inexigibilidade de débito, julgada procedente para declarar inexigível o valor de R\$ 18.398,88, condenando a ré a pagar custas, despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

Apela o banco-réu insistindo na improcedência da ação afirmando, em suma: a) culpa exclusiva da apelada, pois as transações foram realizadas de forma presencial, mediante a utilização do cartão original com chip, dotado de confiabilidade e senha pessoal e intransferível; b) permitiu que o ambulante/comerciante/vendedor visse sua senha e ficasse em posse do seu cartão de crédito e não conferiu se o cartão entregue, era o seu, o que possibilitou a troca dos cartões; c) inexistência na falha da prestação de serviços, pois solicitou o cancelamento do plástico 4 horas depois a operação fraudulenta, sendo inaplicável a Súmula 479 do STJ; d) não há previsão contratual de bloqueios de transações de forma "personalizada ao perfil cliente", de modo que inexistente expectativa do consumidor para que isto ocorra; e) impossibilidade de *chargeback* para situações de assinatura eletrônica e f) fato fora das dependências do banco é responsabilidade do Estado.

Recurso tempestivo (fls. 435), preparado (fls. 452/453) e respondido (fls. 463).

**VOTO.**

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação de declaração de inexigibilidade de débito, afirmando o autor que realizou a compra de frutas de um vendedor ambulante mediante a utilização de cartão de crédito, mas houve troca do plástico pelo vendedor, que devolveu a ele cartão em nome de terceiro. Afirma que somente posteriormente notou a realização de três compras em seu cartão de crédito, nos valores de R\$8.399,98, R\$9.998,90 e R\$4.978,00, tendo sido as duas primeiras autorizadas e, a terceira foi bloqueada. Requereu, assim, a inexigibilidade das operações, que nega ter realizado, mas teve seu pedido negado.

A ação foi, com acerto, julgada procedente, pois se tem reconhecido responsabilidade do banco pela fraude denominada “golpe da maquininha”.

Verifica-se que o réu não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das transações contestadas e que fogem ao perfil de consumo, restando patente, pois, a responsabilidade do banco, que deve suportar os riscos da atividade, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelo que era de rigor o reconhecimento da inexigibilidade das operações, ainda que o bloqueio do plástico tenha ocorrido posteriormente às operações impugnadas.

E não prevalece a alegação de inviolabilidade do plástico com chip, porquanto notório o uso de práticas ilícitas e ardis por parte de criminosos para a clonagem de cartões e uso indevido de senhas.

Esta Corte vem reconhecendo, reiteradamente, haver defeito na prestação de serviços quando há transações indevidas, como na hipótese dos autos, por não disponibilizar o banco a segurança necessária aos usuários, evitando assim, que deles terceiros se utilizem criminosamente, atentando-se para o fato de que as operações impugnadas fogem do perfil de consumo do autor.

No mesmo sentido, já decidiu esta Corte, inclusive esta Câmara. Confirmam-se:

**"INDENIZAÇÃO. "Golpe da maquininha". Fraude em operação realizada por meio de cartão de crédito. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Operação realizada que não corresponde ao perfil da cliente, situação não detectada pelos sistemas de segurança bancário. Revelia decretada em primeiro grau. Ademais, os elementos dos autos indicam que a autora não concorreu para a realização do golpe. Falha na prestação de serviços configurada. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Inteligência do art. 14, do CDC e da Súmula 479 do STJ. Risco da atividade que deve ser suportado pelo fornecedor. Inexigibilidade do débito e restituição de valor que se impõem. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO."**

(TJSP; Apelação Cível 1027109-94.2022.8.26.0100; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/08/2023; Data de Registro: 10/08/2023). (destacamos).

**"APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO – GOLPE – CARTÃO DE CRÉDITO – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. 1. RECURSO DO RÉU - Argumentos da casa bancária que não convencem – Autora vítima de golpe ao realizar compra com vendedor ambulante – Fato comunicado à autoridade policial e à instituição financeira – Transação fraudulenta que, ademais, foge ao perfil da autora - Dever de segurança não observado - Falha na prestação de serviços caracterizada – Operação deve ser declarada inexigível, porque o banco poderia tê-la evitado - Culpa exclusiva ou concorrente incogitável na espécie. 2. RECURSO DA AUTORA – Impossibilidade do afastamento da sucumbência recíproca – Pedido de indenização por danos materiais condicionado a evento futuro e incerto - Danos morais - Inovação em sede recursal – Descabimento – Ausência de interesse recursal - Recurso não conhecido neste capítulo. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DO RÉU DESPROVIDO E RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO, NA PARTE CONHECIDA, POR MAIORIA DE VOTOS."**

(TJSP; Apelação Cível 1001628-15.2021.8.26.0505; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 13/02/2023; Data de Registro: 15/02/2023). (destacamos).

**"DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Parcial procedência. "Golpe da maquininha". Inconformismo das partes. - Preliminar rejeitada. Cerceamento de defesa. Prova literal é suficiente para o convencimento do juízo. Desnecessária a dilação probatória. Inteligência do artigo 355, I, do CPC/2015. - Mérito. Fraude perpetrada por taxista, que efetuou cobrança no cartão de crédito da autora em valor muito superior ao devido. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Dever de devolução da importância cobrada. Danos morais caracterizados. Verba reparatória fixada em R\$10.000,00. Ônus sucumbenciais atribuídos aos requeridos. Sentença reformada. RECURSO DOS RÉUS DESPROVIDO E PROVIDO**

O ADESIVO DA AUTORA.”

(TJSP; Apelação Cível 1009390-75.2022.8.26.0011; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2023; Data de Registro: 08/08/2023). (destacamos)

Logo, era mesmo de rigor a procedência da ação, nos termos sentença proferida, que deverá ser confirmada, impondo-se a majoração da verba honorária para 15% do valor da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo  
Relator