



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000309144**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011257-70.2022.8.26.0604, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelado ANDERSON SOUSA DA SILVA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**FERNÃO BORBA FRANCO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 16833

Apelação Cível nº: 1011257-70.2022.8.26.0604

Apelante: Itaú Unibanco Holding S/A

Apelado: ANDERSON SOUSA DA SILVA

Comarca: Hortolândia

Apelação. Ação indenizatória. Cartão de crédito. Fraude. Sentença que declarou a inexigibilidade dos débitos, determinou a exclusão do nome do autor do cadastro de inadimplentes e condenou os corréis solidariamente à restituição de quantias pagas indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais. Transações em multiplicidade e fora do perfil de consumo do autor. Falha de serviço das instituições financeiras. Dever de segurança. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco do negócio. Pedido de repetição de indébito. Ausente configuração. Falta de provas quanto ao pagamento das faturas questionadas. Pretensão recursal acolhida quanto ao pedido de ressarcimento por supostos danos materiais. Inclusão indevida do nome do autor em cadastro de inadimplentes. Indenização por danos morais bem fixada. Sentença reformada. Pedido recursal parcialmente provido para afastar a condenação por danos materiais. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação contra sentença que, em ação indenizatória movida por Anderson Sousa da Silva em face de Itaú Unibanco Holding S.A., julgou procedente o pedido.

A sentença confirmou a tutela de urgência concedida para determinar que os corréis procedam à exclusão do nome do autor do cadastro de inadimplentes; declarou a inexigibilidade dos débitos impugnados pelo autor, relativos aos cartões “Credicard Visa” e “Samsung Itaucard Visa” no período de setembro a novembro de 2022, com exceção do valor relativo ao parcelamento de fatura anteriormente solicitada pelo autor; e condenou os corréis, solidariamente, à restituição de quantias pagas indevidamente, bem como ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais.

Apela Itaú Unibanco Holding S.A., sustentando a higidez de seus procedimentos de segurança, e que o autor não teria demonstrado que teria perdido acesso ao aplicativo em razão da invasão de sua conta por terceiro que realizou compras com seus cartões de crédito. Argumenta que o autor deixou de comprovar que teria incorrido em prejuízo material, pois não trouxe os comprovantes de pagamento das faturas em que exigidos os débitos relativos às compras contestadas. Impugna a condenação em dano moral e, subsidiariamente, requer a redução do seu valor.

Contrarrazões regularmente apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Aplica-se a legislação consumerista, uma vez que a relação entre as partes é de consumo, sendo a responsabilidade das fornecedoras objetiva, uma vez que segundo o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor *“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*.

Registra-se que é aplicável a inversão do ônus da prova prevista no CDC, por força da Súmula nº 297 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”*

A situação também se amolda perfeitamente à Súmula nº 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Ou seja, nesse caso, para que o prestador de serviços responda, basta que se configure o dano e o nexo causal, sendo irrelevante a culpa.

Perfeitamente comprovados o dano e o nexo causal, não se podendo conferir ao autor nem a culpa exclusiva pelo evento ou mesmo a ocorrência de caso fortuito.

Consta da inicial que em 30/09/2022 o autor tentou acessar o aplicativo de seus cartões de crédito para pagamento de faturas e foi surpreendido por erro em sua senha de acesso e cadastro em nome desconhecido. Afirma que, ao buscar recuperar a senha, notou que o e-mail e número de celular disponíveis para envio de dados para

recuperação de senha estavam em nome de terceiro. Ao contatar a central de atendimento foi informado de um histórico de dezenas de compras realizadas no aplicativo “iFood” e em estabelecimento que desconhece. As tentativas de solução junto aos correqueridos foram infrutíferas, e resultou na inclusão de seu nome em cadastro de inadimplentes, o que o levou a ajuizar a presente demanda.

A instituição bancária tem o dever de fornecer segurança em suas operações, de forma a adotar mecanismos de salvaguarda contra fraudes que possam lesar os clientes. Ao ser constatada falha quanto à contenção de compras suspeitas em nome do consumidor, deve o banco responder pelos danos causados, eis que inerente ao risco da atividade econômica.

No caso, os correqueridos não se desincumbiram do ônus probatório, deixando de trazer aos autos elementos para comprovar a regularidade das compras realizadas por meio do cartão de crédito.

Em apelação, o Banco Itaú reitera que o autor teria deixado de comprovar que perdeu o acesso ao aplicativo, e não demonstrou prejuízo material ou abalo moral passíveis de indenização.

Razão lhe assiste apenas em parte.

No caso, a falha de segurança que permitiu o acesso indevido por terceiro e fraude por meio de aplicativo fornecido para uso dos cartões de crédito é evidente. E mesmo após contestação das compras indevidas e fora do perfil de consumo do autor houve a indevida inclusão de seu nome em cadastro de inadimplentes.

Como bem pontuado pela r. sentença, “O autor, ao contrário do que alega a parte ré, não nega os valores que deve, insistindo na vontade de pagar a fatura do que lhe era devido, justamente a fim de evitar que seu nome fosse apontado no cadastro de inadimplentes. Reconhece como devidos os valores de R\$282,83, referente aos meses de julho e agosto de 2022 e R\$ 221,03 referente a setembro de 2022, nas compras realizadas no cartão Samsung Itaucard Visa, e no mesmo período no cartão Credicard On. Ao contrário, os valores referentes a outubro e novembro de 2022 referem-se à compras desconhecidas, enfatizando que há compras realizadas 25 (vinte e cinco) e 40 (quarenta) vezes no mesmo dia para o mesmo estabelecimento, dando claros indícios da ocorrência de fraudes.” (fls. 317).

Ao deixar de agir com a segurança mínima necessária para evitar

fraudes dessa natureza, as instituições financeiras integrantes da cadeia de fornecedores do serviço de cartão de crédito respondem objetiva e solidariamente pelos riscos da sua atividade.

Nesse sentido, a jurisprudência do C. STJ:

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. VÍCIO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 'BANDEIRA' DO CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. LEGITIMIDADE PASSIVA. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO.

1. A agravante não trouxe qualquer argumento novo capaz de ilidir os fundamentos da decisão agravada.

2. Segundo a orientação jurisprudencial desta Corte Superior, o art.

14 do CDC estabelece regra de responsabilidade solidária entre os fornecedores de uma mesma cadeia de serviços, razão pela qual as "bandeiras"/marcas de cartão de crédito respondem solidariamente com os bancos e as administradoras de cartão de crédito pelos danos decorrentes da má prestação de serviços.

3. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no AREsp n. 596.237/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 3/2/2015, DJe de 12/2/2015.)

PETIÇÃO RECEBIDA COMO AGRAVO REGIMENTAL. PRINCÍPIOS DA ECONOMIA, INSTRUMENTALIDADE E FUNGIBILIDADE RECURSAL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO ROUBADO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA SOCIEDADE TITULAR DA BANDEIRA.

1.- Todos os que integram a cadeia de fornecedores do serviço de cartão de crédito respondem solidariamente em caso de fato ou vício do serviço. Assim, cabe às administradoras do cartão, aos estabelecimentos comerciais, às instituições financeiras emitentes do cartão e até mesmo às proprietárias das bandeiras, verificar a idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes.

Precedentes.

2.- Agravo Regimental improvido.

(PET no AgRg no REsp n. 1.391.029/SP, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 4/2/2014, DJe de

17/2/2014.)

CIVIL E CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO. EXTRAVIO.

1. A melhor exegese dos arts. 14 e 18 do CDC indica que todos aqueles que participam da introdução do produto ou serviço no mercado devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício, isto é, imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação.

2. No sistema do CDC, fica a critério do consumidor a escolha dos fornecedores solidários que irão integrar o polo passivo da ação.

Poderá exercer sua pretensão contra todos ou apenas contra alguns desses fornecedores, conforme sua comodidade e/ou conveniência.

3. São nulas as cláusulas contratuais que impõem exclusivamente ao consumidor a responsabilidade por compras realizadas com cartão de crédito furtado ou roubado, até o momento da comunicação do furto à administradora. Precedentes.

4. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

Precedentes.

5. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.058.221/PR, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 4/10/2011, DJe de 14/10/2011.)

Passo à análise da condenação ao pagamento por danos morais.

Houve negativação indevida do débito, conduta lesiva à esfera de direito extrapatrimoniais da pessoa, gerando o direito de indenizar, em vista do abalo ao crédito do prejudicado.

Caracterizado, no caso, abalo moral *in re ipsa*, sendo desnecessário que se comprove abalo efetivo ao crédito ou que tenha passado por situação vexaminosa em virtude dessa circunstância.

Trata-se de matéria pacificada no âmbito do STJ: “*A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes gera dano moral presumido, sendo desnecessária, pois, a prova de sua ocorrência*” (AgRg. no Ag. 1.366.890, rel. Min. Maria Isabel Gallotti,

j. 27.9.2011).

Assim os precedentes desta C. Câmara:

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com pedidos de repetição duplicada do indébito e de indenização por danos morais – Negativa de contratação de cartão de crédito DOS DANOS MORAIS – Negativação de dados – O dano moral é inegável, tendo em vista que o requerido incluiu o nome do autor nos cadastros de inadimplentes em relação ao débito impugnado, causando-lhe constrangimento - Dano moral in re ipsa, ou seja, aquele que, por ser presumido, dispensa comprovação – Precedentes do STJ – RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1005189-41.2017.8.26.0229; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro: 12/11/2024)

Sobre a indenização devida a título de danos morais, é importante destacar que a jurisprudência consolidada estabelece que a fixação da indenização por danos morais não deve se dar de forma arbitrária, mas em valor suficiente para, à luz das particularidades do caso concreto e da capacidade econômica das partes envolvidas, desestimular práticas ilícitas por parte do ofensor, porém sem com isso propiciar o enriquecimento sem causa da vítima.

Dito isso, o valor fixado na r. sentença, em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), revela-se adequado, estando em consonância com os parâmetros mencionados e com os valores usualmente estabelecidos pela jurisprudência deste Egrégio Tribunal em casos análogos:

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. DANO MORAL. Restrição creditícia. Fraude incontroversa na contratação de cartão de crédito e débito objeto de restrição creditícia. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação. Incidência da Súmula 479 do C. STJ. Débito inexigível. Dano moral. Inscrição do nome da autora nos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito. Cabimento de indenização por dano moral. Valor indenizatório fixado originalmente em R\$5.000,00, que não comporta redução. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1014410-36.2015.8.26.0482;

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/06/2018; Data de Registro: 14/06/2018)

ANULATÓRIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – APELAÇÕES DOS RÉUS - Cartão de crédito – Furto - Comunicação ao banco e bandeira do cartão, por telefone, no mesmo dia dos fatos – Lavratura de boletim de ocorrência – Despesas realizadas por terceiros - Nulidade da cláusula contratual que impõe ao consumidor a responsabilidade absoluta pelas despesas até o momento da comunicação formal do roubo, furto, perda, extravio ou fraude – Inteligência do art. 51, IV, do CDC - Inexigibilidade do débito e cancelamento da negativação indevida, com condenação solidária da instituição financeira e da Mastercard ao pagamento de compensação por dano moral – Quantum indenizatório corretamente fixado – Sentença mantida. Recursos não providos.  
(TJSP; Apelação Cível 0002808-92.2007.8.26.0111; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajuru - Vara Única; Data do Julgamento: 14/08/2015; Data de Registro: 14/08/2015)

Por fim, em relação ao pedido de repetição do indébito, o pedido recursal deve ser acolhido. Isto porque o autor não prova o pagamento das faturas em que constam as compras indevidamente realizadas por meio de cartão de crédito. Neste ponto, assiste razão ao apelante, vez que não há demonstração de prejuízo material, sendo descabida a condenação na devolução de valores. Ademais, ausentes elementos de que as instituições financeiras teriam atuado de má-fé pois, assim como o autor, também foram vítimas da fraude perpetrada por terceiro.

Pelo exposto, por meu voto, dou parcial provimento ao recurso do apelante, apenas para afastar a condenação na restituição do indébito, ausente prova de prejuízo material pelo autor.

Em razão da sucumbência, necessária a manutenção dos honorários fixados em primeira instância em favor do autor, e fixação de honorários recursais em favor do réu, ante o provimento, em parte, de seu recurso.

Sendo assim, fixo os honorários recursais em favor do banco réu em 10% sobre a diferença entre o valor que seria pago com base na sentença originalmente prolatada e o valor efetivamente condenado com a reforma do presente acórdão.

Considera-se prequestionada toda a matéria devolvida no apelo,  
Apelação Cível nº 1011257-70.2022.8.26.0604 -Voto nº 8





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prevalecendo o entendimento de que o julgador não está obrigado a enfrentar todas as questões suscitadas pelas partes, mas apenas aquelas que, em tese, seriam capazes de infirmar a conclusão adotada.

**FERNÃO BORBA FRANCO**  
**RELATOR**