



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0000397099**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013387-72.2023.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante/apelado ADOLFO MIRA JUNIOR, é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **"Deram PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu, julgando PREJUDICADO o recurso do autor. V. U."**, de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

**RUI PORTO DIAS**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1013387-72.2023.8.26.0127**

**Apelante/Apelado: Adolfo Mira Junior**

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

**Comarca: Carapicuíba - Foro de Carapicuíba – 2ª Vara Cível**

**Juiz(a) de 1ª Instância: Gustavo Kaedei**

**Voto nº 1819**

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e danos morais. Sentença de parcial procedência. Irresignação do autor. Majoração do quantum arbitrado por dano moral e incidência da súmula nº 54 do STJ. Prejudicialidade. RECURSO PREJUDICADO. Apelação do réu. Preliminares de cerceamento de defesa e inobservância de precedentes. Afastamento. Prova oral desnecessária. Fatos comprováveis por meio de documentos. Sistema antifraude acionado que não resultou eficaz no cancelamento da operação questionada. Mérito. Incúria da parte autora na manutenção do plástico do cartão que foi trocado por fraudador, entretanto, conduta ativa do autor que bloqueou – tempestivamente – a operação ante a consulta referente a transação feita pelo fraudador, o que, de per si, afasta qualquer responsabilidade do autor pelo sucesso na empreitada fraudulenta, uma vez que claramente constatada falha do serviço antifraude – falha de serviço - referente a efetivação do bloqueio do saque impugnado. Responsabilidade exclusiva do banco, que não identificou e bloqueou transações atípicas, embora acionado o sistema antifraude e informação do autor de que a operação se deu em fraude. Dano moral afastado em razão da desídia da parte autora na guarda do cartão e na ausência de comprovação de qualquer dano extrapatrimonial. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, exclusivamente para afastamento da condenação em danos morais, com redistribuição do ônus sucumbencial.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença proferida a fls. 582/586, que em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais proposta por Adolfo Mira Junior em face de Itaú Unibanco S/A, foi julgada parcialmente procedente para



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

declarar a origem fraudulenta da compra no valor de R\$ 6.645,00 (seis mil, seiscentos e quarenta e cinco reais), realizada na modalidade débito em 25 de novembro de 2023. (ii) condenar a instituição financeira a restituir o valor de R\$ 6.645,00 (seis mil, seiscentos e quarenta e cinco reais), devidamente atualizados pela Tabela do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde o desembolso, e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação. (iii) condenar o réu ainda ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), incidentes correção monetária segundo a Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a data de seu arbitramento.

O autor apela a fls. 595/600 requerendo a reforma do julgado para fins de majoração do quantum arbitrado a título de dano moral, bem como seja observada a Súmula 54 do C. STJ no que atine a termo inicial de juros de mora oriundos da condenação.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 602/604 e 674/675).

Contrarrazões as fls. 640/647.

Irresignada, também apresenta recurso a parte ré (fls. 608/627) sustentando, preliminarmente a ocorrência de cerceamento de defesa haja vista o não atendimento do pedido de produção de prova oral consistente da oitiva da parte autora, bem como alega ser genérica a sentença prolatada que deixou de seguir precedentes vinculativos do C. STJ em casos análogos.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 652).

Contrarrazões as fls. 633/639.

Consta oposição ao julgamento virtual (fls. 655 e 658).

**É O RELATÓRIO.**

Cuidam os autos de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com restituição por dano material e indenização por dano moral, na qual a parte autora narra que na data de 25 de novembro de 2023, foi vítima do



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

golpe do cartão, tendo seu cartão trocado ao realizar uma compra. Na posse de seu cartão, o fraudador realizou transação no valor de R\$ 6.645,00 (seis mil, seiscentos e quarenta e cinco reais), oportunidade em que o autor recebeu mensagem de texto SMS da instituição ré questionando a compra, por se tratar de aparente tentativa de fraude. Conta o requerente que não reconheceu a transação, recebendo mensagem em seguida onde era informado o bloqueio de sua conta em razão da suspeita de fraude. Alega que, apesar da notificação recebida e não reconhecimento da compra realizada, a instituição financeira autorizou a compra, tendo o autor amargurado o prejuízo citado.

Instruído o feito, sobreveio sentença de parcial procedência.

A leitura dos autos se tem claramente que a parte autora foi vítima de golpe de troca de cartões, contudo e a tempo, quando de compra efetuada pelos fraudadores, negou tal operação e bloqueou o cartão, ocorre que tal compra foi efetuada e autorizada pelo banco apesar do bloqueio. Tem-se, portanto, situação de inicial fragilização do sistema de segurança ante a incúria do portador do cartão que não percebeu a troca, mas que a tempo, bloqueou a sequência da fraude. Desta feita, inviável qualquer alteração na decisão com relação à responsabilidade do banco réu pelo prejuízo, uma vez que o sistema antifraude foi tempestivamente acionado pelo autor, mas falhou em vetar a operação. Trata-se claramente de falha de serviço, como se verá abaixo.

Pois bem.

É cabível ao caso a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da inversão do ônus da prova, porque a questão tratada é relativa ao direito do consumidor, notadamente, parte hipossuficiente para fins de produção de prova. O fundamento da ação decorre de fato do serviço (art. 14 do CDC), de forma que a inversão do ônus da prova resulta do §3º, do art. 14 do CDC.

Neste cenário, se não provada pelo fornecedor de serviços a hipótese excludente, cabe o reconhecimento da ocorrência de vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida.

Não há como se acolher das teses preliminares arguidas pela



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

parte ré/apelante, vez que não havido cerceamento de defesa pela não produção de prova oral, embora requerido.

Era da ré o ônus de comprovar que a operação impugnada, eram usuais para o perfil do correntista, o que não veio aos autos. Aliás, tal prova era mesmo impossível uma vez que a transação efetuada na modalidade débito no valor de R\$ 6.645,00 por destoar do perfil de consumo da parte autora acionou o sistema antifraudes com o consequente envio de SMS (fls. 23), fatos sequer impugnados em sede de contestação, em que, como um todo, limitou-se a defender a segurança de seus sistemas, do uso do chip e aporte de senha pelo fraudador, eximindo-se, pois, de responsabilidade de pelo evento.

De igual forma, não pôde a parte ré comprovar por qual motivo, embora acionado o seu sistema antifraude e confirmada a inautenticidade da operação pelo autor, fora realizada a despeito da informação de que a conta estaria bloqueada.

Sobre tais fatos, incumbia a ré produzir provas (art. 373, II do CPC), e a prova para tanto era exclusivamente documental, não havendo o que se falar em nulidade da sentença sob o raso argumento de cerceamento de defesa.

De igual forma, uma vez que o próprio sistema antifraude constatou a irregularidade da operação, e por motivos não esclarecidos, houve êxito do fraudador e consequente cobrança da operação em relação ao autor, demonstrado, pois, estão os elementos distintivos dos precedentes invocados pela ré/apelante, logo, por este ou por aquele motivo, não se acolhe das preliminares suscitadas, porquanto é cediço que cabe ao Magistrado conhecer diretamente do pedido, proferindo sentença de mérito, quando não houver necessidade de produzir outras provas.

Nesse sentido, já se manifestou o STJ que “o juiz é o destinatário da prova, cabendo-lhe, com base em seu livre convencimento, avaliar a necessidade de sua produção (...)” (STJ, REsp 1677926/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 23.03.2021).

Neste sentido:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**São Paulo**

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe da troca do cartão. Inobservância do perfil de consumo. Era da ré o ônus de comprovar que as impugnadas transações, de valores altos, em favor de um mesmo beneficiário e de forma sucessiva, eram usuais para o perfil do correntista, o que não veio aos autos, e a prova para tanto era exclusivamente documental. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva. Restituição devida. Sentença de procedência mantida. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. (TJ-SP - Recurso Inominado Cível: 00093939520238260016 São Paulo, Relator.: Marcia Rezende Barbosa de Oliveira - Colégio Recursal, Data de Julgamento: 27/06/2024, 6ª Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 27/06/2024)

Ante a controvérsia instaurada, a prova documental foi suficiente para persuadir racionalmente o livre convencimento do juízo *a quo*.

Superadas tais questões, deve prevalecer o entendimento do d. julgador originário ao assim fundamentar a sentença atacada (fls. 584):

*“(...) No caso concreto, é incontestável que a transação questionada fugiu do padrão de compras do consumidor, posto que foi acionado o sistema antifraudes da requerida com o envio de SMS questionando a veracidade da compra realizada na modalidade débito e na importância de R\$ 6.645,00 (seis mil, seiscentos e quarenta e cinco reais).*

*Conforme se verifica na fl. 23, o autor foi questionado acerca do reconhecimento da compra e respondeu de forma negativa à instituição financeira, que informou o bloqueio de sua conta devido a suspeita de fraude.*

*No mesmo sentido, a ré afirmou que: “(...) de maneira diligente, o banco suspeitou da situação em razão das transações efetuadas com aspecto de fraude e providenciou*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*o bloqueio do cartão, evitando, assim, maiores danos financeiros para a parte autora” (fl. 77).*

*Ou seja, a própria instituição reconheceu a possibilidade de fraude e questionou o correntista acerca da transação.*

*Todavia, mesmo com a resposta negativa e a consequente confirmação da fraude, providenciou o bloqueio da conta, mas ainda assim realizou o desconto sob o fundamento de que a compra havia sido regular (fl. 47).*

Desta forma, uma vez que o próprio sistema antifraude não se mostrou efetivo, embora acionado e com a negativa do autor houve êxito dos fraudadores na operação, resta patente a falha na prestação dos serviços.

Respeitadas as longas razões recursais, o sistema antifraude não se mostrou suficiente à prevenção da fraude praticada, incidindo, pois, a Súmula 479 do C. STJ.

Observe-se que a fraude ocorrida é tida como fortuito externo, porém, a bem da verdade, a ausência de efetividade de sistemas constitui-se como fato interno, plenamente aplicável, portanto, o entendimento sumulado ao dispor que: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Houve falha nos sistemas de segurança do banco, a permitir que as transações fossem efetivadas sem a regular manifestação de vontade da titular, não sendo demais ressaltar que, enquanto instituição que exerce profissionalmente atividade voltada ao fornecimento de serviços relacionados ao sistema bancário, deve se cercar dos cuidados necessários para reforçar a confiabilidade de sua atuação, em atendimento às normas de segurança, controle interno e prevenção de crimes financeiros aplicáveis ao negócio.

Dessa forma, bem caracterizada a prestação de serviço defeituoso, nos termos do art. 14, caput e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do banco correquerido é objetiva.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Mesmo que não se olvide do dever de cuidado que cabe ao titular do cartão, a situação descrita é típica e amplamente conhecida tanto pela prática judiciária quanto pela bancária, pelo que não se pode atribuir ao autor responsabilidade exclusiva em arcar com prejuízo decorrente da má-prestação de serviço financeiro.

Portanto, resta a instituição bancária ressarcir à parte autora o prejuízo oriundo da falha no serviço antifraude, incluídos os encargos incidentes sobre a parte não devida pela autora. Consoante bem decidido pela sentença recorrida.

Outrossim, não se vislumbra a possibilidade de condenação em indenização por danos morais, justamente em face da contribuição do autor para com o evento danoso, falta de cuidado na guarda do plástico do cartão de crédito. Não se mostrando viável qualquer ocorrência de dano extrapatrimonial no caso em questão, uma vez que se houve qualquer desgaste da parte autora este se deu em razão de sua própria incúria. Motivo pelo qual se acolhe do recurso do réu no que tange ao afastamento da condenação a título de dano moral, julgando-se prejudicado do apelo do autor.

Ante o exposto, conheço dos recursos das partes para dar **PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu, a fim de reformar a sentença para afastar a condenação em dano moral, julgando **PREJUDICADO** o recurso do autor, no mais mantendo a decisão recorrida. Observo que o valor a ser restituído deverá ser atualizado monetariamente e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, a contar da data do efetivo desembolso, conforme Súmulas 54 e 362 do C. STJ.

Diante do resultado proferido, de rigor a redistribuição do ônus sucumbencial. As partes, reciprocamente vencidas, devem ratear as custas e despesas processuais, além de arcar com o pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte contrária que ora fixo em 10% sobre o valor da causa (art. 85, §2º do CPC), observada eventual gratuidade de justiça.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso. A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

**RUI PORTO DIAS**  
Relator