



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437360

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1066580-83.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado BÁRBARA RODRIGUES MALHEIROS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 Exmos. Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente) E CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

RENATO RANGEL DESINANO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 40.169

Apelação Cível nº 1066580-83.2023.8.26.0100

Comarca: São Paulo - 17ª Vara Cível

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Bárbara Rodrigues Malheiros

Juiz(a) de 1ª Inst.: Renata Martins de Carvalho

PRELIMINAR – Autora que alega desconhecer compra supostamente realizada com seu cartão de crédito – Sentença de parcial procedência – Insurgência do réu – Preliminar de ilegitimidade passiva – Existência de liame jurídico entre as partes – Alegação do autor que é suficiente para aferir a legitimidade passiva (teoria da asserção) – PRELIMINAR REJEITADA.

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C INDENIZATÓRIA – Autora que impugna transação realizada com seu cartão de crédito – Sentença que julgou parcialmente procedente o pedido – Insurgência do réu – Descabimento – Hipótese em que o réu não demonstrou a impossibilidade de violação da segurança de seu sistema – Regularidade da transação que não foi minimamente demonstrada – Impossibilidade de se atribuir à autora a prova de fato negativo – Falha na prestação do serviço bancário – Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Precedentes desta 11ª Câmara de Direito Privado – Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face de sentença, cujo relatório se adota, que, em “*ação de repetição de indebito c/c danos morais c/c tutela antecipada*”¹ proposta por BÁRBARA RODRIGUES MALHEIROS contra ITAÚ UNIBANCO S/A, julgou parcialmente procedentes

¹ Valor da causa: R\$ 18.524,00 (ação ajuizada em 25/05/2023)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

os pedidos da autora para *“condenar o requerido a restituir a autora o montante de R\$ 3.265,00, devidamente atualizado pela Tabela Prática do TJSP desde a data do débito indevido (janeiro/2023), com juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, tornando em definitivos os efeitos da tutela de urgência (fls. 94/96)”* (fl. 346/351).

Recorre o réu. Alega ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação, pois não participou do negócio firmado entre a parte autora e o estabelecimento no qual se realizou a transação impugnada. Afirma que a cobrança só é lançada na fatura do cartão após o repasse dos valores relativos à transação, de modo que *“não pode simplesmente acatar o pedido de cancelamento da despesa por uma questão de segurança jurídica das relações de consumo”* (fl. 358). Aduz que o estabelecimento comercial não concordou com o estorno do valor e o cancelamento da compra, razão pela qual o bancou voltou a cobrar os valores do cliente. Discorre sobre o procedimento de *chargeback*.

Recurso recebido e não contrariado.

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

Cuida-se de *“ação de repetição de indebito c/c danos morais c/c tutela antecipada”* proposta por BÁRBARA RODRIGUES MALHEIROS contra ITAÚ UNIBANCO S/A.

Na inicial, a autora alega que é titular de cartão de crédito junto ao réu e que, em 09/12/2022, foi realizada uma compra que desconhece na Joalheria França, em 04 parcelas de R\$ 816,25. Afirma que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contestou a compra em 13/12/2022 e o réu estornou o valor na fatura de janeiro/2023, além de ter bloqueado o cartão. Ocorre que, na fatura do mês de fevereiro, o banco debitou o valor da parcela de R\$ 816,25. Narra que lavrou Boletim de Ocorrência nº CD5259-1/2023 junto ao 96ª Distrito Policial de São Paulo, com abertura de Inquérito Policial nº 1515290-25.2023.8.26.0050, e que realizou o pagamento das parcelas para evitar que seu nome fosse negativado. Afirmou nunca ter ido ao estabelecimento comercial, localizado no município de Patrocínio/MG, tampouco ter efetuado a compra em meio virtual.

Nesse cenário, pretende a declaração de inexistência de débito, a restituição, em dobro, dos valores cobrados indevidamente e a condenação do requerido ao pagamento de indenização a título de danos morais, no valor de R\$ 12.000,00.

O D. Juízo *a quo* julgou parcialmente procedente o pedido formulado pela requerente, nos seguintes termos (fls. 346/351):

"No mérito, cuida de pedido de repetição do indébito cumulado com pedido de indenização por danos morais, sob alegação de que a autora não realizou a despesa no valor de R\$ 3.265,00 cobrada na fatura do seu cartão de crédito, por falha na prestação do serviço do banco réu após contestação aceita pelo requerido.

A autora alega na inicial, em síntese, que é correntista e usuária dos serviços do Banco Itaú S/A, sendo titular do cartão de crédito Black, bandeira MasterCard; que ao analisar a fatura do mês de dezembro constatou cobrança que não reconhecia no dia 09.12.2022, na loja Joalheria França, localizada no município de Patrocínio, Minas Gerais, no valor da primeira parcela de R\$ 816,25, em 4 vezes, no total de R\$ 3.265,00; que nunca esteve no estabelecimento em questão e tampouco, realizou a referida compra por meio virtual, motivo pelo qual entrou em contato com o banco/réu em 13.12.2022, e procedeu a contestação da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

compra; que o banco réu lhe enviou e-mail informando o estorno da compra, o bloqueio do cartão e o envio da 2ª via do cartão; que, todavia, no mês de fevereiro, verificou a cobrança da referida transação.

Em contrapartida, o requerido alega, em defesa, que não poderia simplesmente acatar o pedido de cancelamento da despesa por uma questão de segurança jurídica das relações de consumo, pois o Banco não participou da negociação entre as partes (autora e estabelecimento); que acionou o estabelecimento, que manteve a cobrança sob alegação de compra efetuada, acompanhada por meio de e-mail da parte autora e celular, os quais constam em cadastro interno do cliente; que apenas realizou o crédito provisório da despesa; que, todavia, após o retorno negativo do estabelecimento fez o relançamento da cobrança.

Com efeito, o requerido é pessoa jurídica de direito privado que presta serviços de crédito e demais serviços correlatos, e estabelece relação de consumo com seus clientes. Assim sendo, no caso dos autos são aplicáveis às regras do sistema protetivo do consumidor, especialmente, àquela de facilitação da defesa dos direitos do consumidor, inclusive, com a inversão do ônus da prova a seu favor quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente (inciso VIII do artigo 6º da Lei nº 8.078/90), o que ocorre no caso dos autos.

Desta forma, não cabia à requerente produzir prova de que não fez a compra na loja Joalheria França localizada no município de Patrocínio, Minas Gerais, no valor de R\$ 3.265,00. Cabia ao requerido o ônus da prova de que foi diligente na autorização da compra na função crédito no cartão da autora, todavia o réu não cumpriu com o referido ônus processual.

A autora, por sua vez, comprovou que na data de 09.12.2022 foi realizada uma compra na função crédito do cartão, no estabelecimento Joalheria França, no valor de R\$ 3.265,00, parcelada em 4 vezes, de R\$ 816,25 (fls. 30); que todas as parcelas foram debitadas na fatura de janeiro/2023, apesar de assinalas como 01/04, 02/04, 03/04 e 04/04 (fls. 154); que encaminhou contestação da compra ao banco réu em 13.12.2022 e solicitou o estorno do valor e o bloqueio do cartão utilizado para a compra (fls. 31/33); que em 08.03.2023 recebeu informação do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

banco réu de que não seria possível realizar o estorno do valor e que continuaria a cobrar (fls. 55).

Embora o banco/réu alegue que entrou em contato com estabelecimento comercial que confirmou a compra pela própria autora, o requerido não comprovou a troca de mensagens com o respectivo estabelecimento. A contestação esta desprovida de documentos nesse sentido. O réu apenas juntou cópias dos extratos do cartão de crédito da autora que, diversamente, comprovam a falha do serviço com a cobrança das 04 parcelas na fatura de janeiro/2023.

Com efeito, como fornecedor de serviços, o requerido responde pela falha na prestação dos serviços, pois lhe incumbia tomar todas as cautelas necessárias para o uso seguro do cartão de crédito pela autora/consumidora. O direito à indenização da autora funda-se na responsabilidade civil objetiva, que independe de culpa. É a responsabilidade pelo fornecimento de serviços que, segundo a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) é objetiva, como dispõe o artigo 14 do referido dispositivo legal.

Nesse sentido, dispõe a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, que dispõe 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”.

Portanto, o réu deve restituir à requerente o valor indevidamente cobrado, na forma simples. Diversamente da inicial, a restituição não será em dobro porque não configurada a hipótese do parágrafo único do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor (pagamento em excesso)

O réu restituirá o montante de R\$ 3.265,00, devidamente atualizado pela Tabela Prática do TJSP desde a data do débito indevido (janeiro/2023 fls. 34/36), com juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. E, cabe assinalar, o réu depositou nos autos o montante de R\$ 3.430,29, em cumprimento à tutela de urgência concedida às fls. 94/96.

No que tange ao pedido de danos morais, no entanto, a ofensa moral ensejadora de indenização não restou configurada. Como é cediço, a indenização por danos morais se destina a recompor a lesão a direitos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

personalíssimos, que atingem a dignidade da pessoa, e no presente caso não houve ofensa à honra subjetiva ou a direito de personalidade, ou abalo emocional ou psicológico, mas sim, transtorno e aborrecimento - devido a negativa dos réus em solucionar o problema na via administrativa -, que não se enquadram no conceito de dano moral e configuram mero dissabor ordinário da vida em sociedade, sem força para atingir a integridade psíquica ou moral do indivíduo." (grifo nosso)

Contra essa sentença, insurge-se o réu, ora apelante.

A pretensão, contudo, não merece acolhida, devendo a r. sentença ser confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais ficam inteiramente adotados como razão de decidir.

De saída, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo recorrente.

Ora, a autora imputou ao réu a prática de ato ilícito, consistente na falha de prestação de serviços bancários, sendo certo que eventual responsabilidade, ou não, é questão atinente ao mérito.

Há, portanto, o liame subjetivo que autoriza a presença do réu no polo passivo da demanda.

No mais, de acordo com a teoria da asserção, a alegação do autor é suficiente para aferir a legitimidade do réu.

Deveras, as **"condições da ação são verificadas de acordo com a teoria da asserção, razão pela qual, para que se reconheça a legitimidade ad causam, os argumentos aduzidos na inicial devem possibilitar a inferência, em um exame puramente abstrato, de que o réu**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pode ser o sujeito responsável pela violação do direito subjetivo alegado pelo autor" (REsp 1756121/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2019, DJe 30/08/2019, grifo nosso).

Superada essa questão, passo ao exame do mérito.

No caso, dada a impossibilidade de se atribuir à autora o ônus da prova de fato negativo (de que não fez a compra), e considerando a plausibilidade de suas alegações, cabia à instituição financeira comprovar a regularidade da transação contestada. Todavia, não o fez.

Destaque-se que a responsabilidade da instituição financeira, no caso, é objetiva, de modo que incumbia ao requerido o ônus de demonstrar a culpa exclusiva do autor ou a impossibilidade de fraude praticada por terceiro.

Ora, a autora instruiu a petição inicial com documentos que comprovam: i) as cobranças relativas às parcelas da compra impugnada; ii) o estorno dos valores, inicialmente efetivado pela instituição financeira requerida; iii) o retorno das cobranças após o estorno inicial; iv) o registro de boletim de ocorrência; iv) a instauração de inquérito policial para a apuração de eventual prática de crime de estelionato (fls. 30/81).

Por sua vez, a instituição financeira requerida não coligiu documentos que fragilizassem a narrativa da ocorrência dos fatos descritos pela autora na petição inicial, limitando-se a sustentar ausência de falha na prestação de serviços e excludente de responsabilidade. Afirmou, também, que o estabelecimento comercial considerou a transação legítima e se opôs ao estorno, sem apresentar qualquer prova nesse sentido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De fato, como bem consignou o D. Juízo *a quo*, a contestação não veio instruída de qualquer elemento que corroborasse a higidez da cobrança, seja pela instituição financeira ou pelo estabelecimento comercial.

Forçosa, portanto, a aplicação do enunciado da súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, a qual assevera 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*”.

Em casos análogos, confira-se julgados desta 11ª Câmara de Direito Privado:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Irresignação do réu - *Compras no cartão de crédito contestadas pelo autor – Prova de fato negativo - Ônus do requerido acerca da comprovação da regularidade das transações, do qual não se desincumbiu – Falha na prestação do serviço – Risco do empreendimento que acarreta a responsabilidade objetiva – Inteligência da súmula nº 479 do STJ – Caracterizados os danos morais, em virtude da inscrição indevida do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito – Quantum adequadamente fixado em R\$5.000,00, em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade – Sentença mantida – Recurso desprovido, com majoração da verba honorária.*"
(TJSP; Apelação Cível 1002806-49.2022.8.26.0477; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2023; Data de Registro: 17/03/2023, grifo nosso)

"Contrato bancário – Cartão de crédito –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Exclusão de nome de cadastros restritivo de crédito, declaratória de inexigibilidade de débitos e reparatória de danos morais – Lançamentos na fatura não reconhecidos como legítimos pela consumidora – Sentença de procedência para declaração de inexigibilidade dos débitos e fixação de reparação de danos morais em R\$5.000,00 – Ônus da instituição financeira, não desincumbido, de demonstrar a regularidade dos débitos atribuídos à consumidora – Inversão do ônus da prova – Impossibilidade de se impor à parte o encargo de produção de prova de fato negativo – Nome da autora maculado pela pecha de má-pagadora – Reparação de danos morais – Cabimento – Quantia fixada razoável e proporcional ao abalo – Astreinte fixada para o caso de descumprimento da determinação de exclusão do nome da autora dos cadastros de inadimplentes – Cabimento – Valor razoável e adequado – Manutenção – Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1001249-85.2020.8.26.0157; Relator (a): Gil Coelho; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cubatão - 3ª Vara; Data do Julgamento: 13/05/2021; Data de Registro: 13/05/2021, grifo nosso)

Nesse cenário, de rigor o reconhecimento do dever de indenizar do réu, razão pela qual o julgado não merece qualquer reparo.

E outros fundamentos são desnecessários diante da adoção integral dos que foram deduzidos na r. sentença.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso. Em virtude do que dispõe o art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro a condenação do réu, quanto ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais, de R\$ 700,00 para R\$ 1.000,00.

Renato Rangel Desinano
Relator