



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000000991

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033139-80.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CARLOS EDUARDO RODRIGUES, é apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 JOSÉ MARCOS MARRONE (Presidente sem voto), MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO E JORGE TOSTA.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1033139-80.2024.8.26.0002

APELANTE: CARLOS EDUARDO RODRIGUES

APELADO: ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A

COMARCA: SANTO AMARO

VOTO Nº 26.154

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - CARTÃO DE CRÉDITO - TRANSAÇÕES - FRAUDE - “GOLPE DA MAQUININHA” - RELAÇÃO DE CONSUMO - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - ART. 6º, VIII, DA LEI 8.078/90 - VALORES EXPRESSIVOS - NÃO CORRELAÇÃO AO PERFIL DO AUTOR - DÍVIDA - INEXIGIBILIDADE - SERVIÇO BANCÁRIO - MÁ PRESTAÇÃO - RÉU - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DA LEI 8.078/90, DA SÚMULA 479 DO STJ E DO ENUNCIADO Nº 13 DA TURMA ESPECIAL DA SUBSEÇÃO II DE DIREITO PRIVADO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO.

AUTOR - APELO - PRETENSÃO - DANO MORAL - NÃO CONFIGURAÇÃO - FATO - AUSÊNCIA DE OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE - NÃO AFETAÇÃO DO NOME OU DA IMAGEM - INDENIZAÇÃO - PEDIDO INICIAL - PARCIAL PROCEDÊNCIA - SENTENÇA - REFORMA.

APELO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “... *Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação. O autor é sucumbente, e por isso arcará com custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da ação. Para fins de atualização do valor da causa, será considerado o IPCA, nos termos da Lei 14.905 de junho de 2024*” (fls. 306/308).

O autor apelou. Exalta a falha na prestação do serviço. Argumenta que as transações ultrapassam a média de gastos mensais com cartão de

crédito. Pontua responsabilidade objetiva. Invoca a legislação consumerista. Insiste na restituição dos valores, acrescidos dos encargos moratórios. Pretende a reforma da sentença (fls. 312/323).

O réu contrarrazoou (fls. 332/351).

É O RELATÓRIO.

Consta da causa de pedir: *“Por meio da plataforma digital GETNINJAS, voltada à contratação de serviços, o Autor solicitou a indicação de um prestador de serviços para conserto de um ventilador de teto. No dia 07/03/2024, pela manhã, o Autor recebeu o contato, via whatsapp, de KAUAN RAFAEL NEVES FELICIANO, que lhe enviou um link comprovando ser prestador de serviços credenciado na GETNINJAS ... Durante essa tratativa, o valor do serviço foi orçado em R\$ 60,00, sendo que antes da visita técnica, um portador entregaria na residência do Autor uma peça necessária ao reparo, no valor de R\$ 29,00. Assim, no mesmo dia, à tarde, por volta das 16:00h, o Autor recebeu o entregador na portaria do edifício em que reside. Houve 02 (duas) tentativas de pagamento em máquina de cartão, no valor exato da peça, R\$ 29,90. O cartão de crédito utilizado pelo Autor, que é cliente ITAÚ PERSONNALITÉ, era o de numeração final 3463, MASTERCARD BLACK. Tais tentativas restaram frustradas, por erro de comunicação, tendo o entregador informado que retornaria mais tarde, trazendo uma outra máquina de cartão. Frise-se que antes desse retorno, por cautela, o Autor entrou em contato com o Banco Réu no telefone indicado no verso do cartão, (11) 3003-3030, tendo confirmado que nenhum valor havia sido lançado. Conforme se infere abaixo, essa ligação ocorreu às 18:59h do dia 07/03/2024 ... Pouco tempo depois, às 19:15h, o entregador retornou com uma nova maquininha, mas dessa vez, alegou que o código de serviço indicado pelo prestador de serviço KAUAN não funcionou, o que impedia nova tentativa de passar o cartão. Por fim, a peça ficou com o Autor e o pagamento total, incluindo a peça e o serviço, seria feito diretamente ao prestador de serviço KAUAN, no dia seguinte (08/03/2024), data do agendamento da visita técnica. No dia seguinte, 08/03/2024, o Autor aguardou a*

visita do prestador KAUAN, que, contudo, não compareceu. Cabe pontuar que o Autor possui 02 (dois) aparelhos de telefone celular, sendo um para uso diuturno de conversas por telefone, whatsapp e e-mail e, um segundo, que fica guardado em sua residência, no qual havia sido instalado o aplicativo do Banco Réu, visando garantir maior segurança às transações bancárias empreendidas. Tal medida seguiu orientação de prepostos do próprio Banco Réu. Pois foi nesse segundo telefone celular, que permanecia guardado em casa, que o Autor visualizou, no final daquele dia 08/03/2024, uma mensagem de pop up (janela que abre e fecha na tela do aplicativo), sobre uma compra no valor de R\$ 40.000,00, a qual foi respondida negativamente. O Autor entrou em contato telefônico com o Banco Réu novamente no telefone indicado no verso do cartão, como faz prova a ligação registrada abaixo, vejamos ... Na ocasião, o Autor foi informado que houve 04 (quatro) tentativas de compras no seu cartão de crédito, das quais 02 (duas) foram concretizadas, nos valores de R\$ 52.000,00 e R\$ 40.000,00, respectivamente. Cumpre destacar que as 04 tentativas de lançamento ocorreram na sequência, em menos de 01 minuto, entre 19:19h e 19:20h do dia 07/03/2024, das quais, 02 foram negadas e 02 foram confirmadas pelo Banco Réu, nos valores de R\$ 40.000,00 e R\$ 52.000,00, perfazendo o valor total de R\$ 92.000,00 ... Na ocasião, os valores foram contestados, além de ter sido solicitado o bloqueio do cartão de crédito. Esse contato telefônico gerou respostas automáticas, via e-mails, do Banco Réu, comprovando que ambos os valores estavam em análise ... Além disso, o Autor também informou a GETNINJAS, tendo, ainda, lavrado boletim de ocorrência (B.O.) –” (fls. 3/5).

Cuida-se de ação declaratória cumulada com indenizatória oriunda de dívida de cartão de crédito perpetrado pelo conhecido “golpe da maquininha”. O réu é o fornecedor do serviço (art. 14 do CDC). Passível a inversão do ônus da prova. O art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90 não a restringe apenas quando da verossimilhança das alegações, mas também quando da hipossuficiência na relação, hipótese em apreço. Sobre a questão, ensinamento doutrinário:

“Reza o art. 6º, VIII, do CDC que é direito básico do

consumidor 'a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências'. Note-se que a partícula 'ou' bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC, sendo assim facultado ao juiz inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e expert na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao - vulnerável e leigo - consumidor." (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Cláudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, 4ª edição, 2013, Ed. Revista dos Tribunais, págs. 291/292).

O autor, quando da utilização da plataforma Getninjas, foi ludibriado ao efetuar o pagamento de peça no valor de R\$ 29,00. Apurou posteriormente que foram lançadas transações de R\$ 40.000,00 e R\$ 52.000,00.

Os golpes e respectivo *modus operandi* são divulgados nos veículos de comunicação e em campanhas de conscientização pelas instituições financeiras. A situação, a princípio, poderia caracterizar a culpa exclusiva da vítima, que não se acautelou quando da utilização do cartão. Todavia, os valores transacionados superavam em muito o que usualmente utilizado. Destoavam ao perfil do autor, conforme se observa, por exemplo, da fatura (fls. 142/146). Ganha relevância, o fato de que apenas duas das transações foram autorizadas, a despeito de quatro tentativas pelos fraudadores, o que demonstra a capacidade de aferir se alguma transação é ilícita. Impõe-se a declaração de inexigibilidade do débito.

Necessário o restabelecimento da situação patrimonial. Era de incumbência a checagem, em tempo real, da regularidade das transações, sobretudo porque fora do padrão de gastos.

O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo a concretização da transação de elevado valor ou ao menos contatar o autor para verificar a higidez, inclusive como já procedido em operação pretérita de valor diminuto, como indicado acima. Nesse aspecto reside a culpa, na modalidade da negligência (art. 186 do Código Civil). O concurso anterior do autor, que desencadeou os fatos, não ilide a responsabilidade, que no contexto também é objetiva, à luz do art. 14 da Lei 8.078/90:

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.

O réu não protegeu o cliente dos riscos, inerentes à atividade bancária. Aplicável a Súmula 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.

Em casos análogos, pronunciamentos da Corte:

AÇÃO INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. "GOLPE DO PAGAMENTO DA TAXA DE ENTREGA. Sentença de procedência. Apelo do réu. ATRIBUIÇÃO DE EFEITO SUSPENSIVO AO RECURSO. Prejudicado. Não configuração dos requisitos. Utilização indevida de cartão magnético por terceiros, fraudadores. Transações que fogem ao perfil da cliente, pois realizadas de forma reiterada e em valores muito acima daqueles costumeiramente utilizados pela

autora. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do réu. Inteligência do artigo 186 do Código Civil, artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Débito inexigível. DANO MORAL. Condenação não impugnada. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1003191-32.2022.8.26.0045; Relator: JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Arujá - 1ª Vara; Data do Julgamento: 25/08/2023; Data de Registro: 25/08/2023).

APELAÇÃO - "GOLPE DA MAQUININHA" - DÉBITO IRREGULAR EM CONTA - PERFIL DO CORRENTISTA - PERFIL DE CONSUMO - ATENDIMENTO ADEQUADO - DANOS MATERIAIS - Pretensão do banco réu de que seja afastada a sua responsabilidade pelo débito na conta do autor - Pretensão, do autor, de que a empresa ré também responda pelo desfalque experimentado em sua conta - Cabimento apenas da pretensão do autor - Hipótese em que cabia ao agente financeiro demonstrar a regularidade das movimentações financeiras - Ocorrência de falha nos sistemas de segurança bancários - Não detecção da atipicidade das operações realizadas por meio do cartão titularizado pelo correntista e rejeição injustificada da solicitação de estorno formulada pelo autor extrajudicialmente - Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados - Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor (Súmula 479, STJ) - Empresa ré que também responde

pelos danos materiais por integrar a cadeia de fornecimento (cadeia de consumo) e por não ter adotado providências, na esfera extrajudicial, para viabilizar o ressarcimento ao autor - Responsabilidade solidária dos réus configurada - RECURSO DO AUTOR PROVIDO E RECURSO DO BANCO RÉU DESPROVIDO ... (TJSP; Apelação Cível 1011629-52.2022.8.26.0011; Relatora: Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/08/2023; Data de Registro: 18/08/2023).

AÇÃO INDENIZATÓRIA. Declaração de inexistência de débito, cumulada com pedido de repetição. Sentença de procedência. Apelo da ré. Autora que atendeu motoboy em sua residência, acreditando tratar-se de entrega de presente de aniversário de seu marido. Cobrança da taxa de entrega, com duas tentativas de pagamento com o uso de maquininha de cartão de crédito. Ulterior constatação de que foram realizadas duas compras desconhecidas pela autora, cujos valores discrepam de seu perfil. Máquina de cartão evidentemente adulterada. Responsabilidade objetiva. Ré que deixou de atuar de forma concreta ao receber a contestação do consumidor. Inequívoco indício de fraude. Declaração de inexigibilidade que se impõe. Restituição do valor cobrado à autora. Apelo desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1094366-39.2022.8.26.0100; Relator: Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2023; Data de Registro: 28/06/2023).

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. "Golpe da maquininha" perpetrado por motoboy que procurou o autor, em sua residência, para entrega de presente de aniversário, utilizando-se da maquina para obter crédito indevido. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (súmula 479 do STJ) Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1109029-90.2022.8.26.0100; Relator: Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2023; Data de Registro: 31/05/2023).

No mais, o fato não emerge no direito indenitário extrapatrimonial. Não houve afronta a direito da personalidade. Inocorreu afetação do nome ou da imagem do autor. A dinâmica dos acontecimentos não implicou em situação vexatória ou em abalo psicológico, ainda que lançado valor mínimo da fatura na conta corrente. Vejam-se julgados da Corte:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Parcial procedência da ação com recurso de ambas as partes. Relação de consumo. Fraude bancária. Golpe da maquininha. Operações realizadas e impugnadas. RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU. Embora o autor tenha contestado as duas transações ocorridas, a instituição financeira acatou apenas uma delas e seguiu com a cobrança do lançamento remanescente. Falha de serviço consistente na liberação, pelo banco,

de compra fora do perfil de consumo do autor, bem como em razão de não ter procedido com o cancelamento da transação impugnada. Faturas juntadas pelo próprio réu que comprovam que a operação impugnada é atípica e está completamente fora do perfil de consumo. Falha na prestação do serviço. Inexistência de exclusão da responsabilidade. Artigo 14, "caput", CDC e Súmula nº 479, do STJ. Precedentes desta C. Câmara. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. Cabimento. Requisitos presentes. DANO MORAL. Dano moral não configurado. Em que pese o abalo sofrido pelo autor, os fatos alegados na inicial não extrapolam o limite de mero aborrecimento e infortúnio, observado, ademais, que sua conduta auxiliou diretamente a ação delitiva. SUCUMBÊNCIA. Ônus carreado a ambas as partes, ante a sucumbência recíproca. Sentença parcialmente reformada. Apelação do réu improvida e parcialmente provida a do autor. (TJSP; Apelação Cível 1020666-24.2022.8.26.0005; Relator: JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2023; Data de Registro: 25/08/2023).

APELAÇÃO - GOLPE DA MAQUININHA - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. Argumentos da autora que não convencem - Inserção pelo vendedor de valor maior do que o devido em três operações diversas - Operações realizadas que se encontravam fora do perfil da consumidora - Falha na prestação de serviços configurada - Ausência de irresignação em face da declaração de inexistência de dívida - Danos morais - Inocorrência, diante das

peculiaridades do caso em concreto - A autora contribuiu de forma significativa ao facilitar o acesso aos falsários de dados sigilosos. SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1016716-09.2022.8.26.0554; Relator: Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2023; Data de Registro: 25/08/2023).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C INDENIZATÓRIA- Contrato bancário - Responsabilidade civil - Cartão de crédito - Autor que alega ter sido vítima de fraude e impugna transação realizada com seu cartão de crédito - Sentença que declarou inexigível o débito impugnado pelo autor e condenou o réu ao pagamento de indenização por dano moral - Insurgência do réu - Parcial cabimento - Hipótese em que o requerido não demonstrou a impossibilidade de violação da segurança de seu sistema - Ademais, a transação impugnada destoa substancialmente do perfil do requerente - Falha na prestação do serviço bancário configurada - Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça - Dano moral não configurado - Ausência de negativação do nome do autor - Não configurado abalo psíquico ou à personalidade do requerente - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000325-96.2023.8.26.0439; Relator: Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pereira Barreto - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 07/08/2023; Data de Registro: 07/08/2023).

Por analogia, aplicável o Enunciado 13 da Turma

Especial da Subseção II de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.

Pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo para declarar a inexigibilidade das transações (R\$ 40.000,00 e R\$ 52.000,00), impondo ao réu a devolução das quantias corrigidas do desembolso, acrescidas de juros de mora de 1% ao mês da citação. Diante da reciprocidade sucumbencial, cada parte arcará com metade das custas e das despesas processuais. Como vedada compensação (art. 85, § 14, do CPC), condeno o autor ao pagamento de honorários advocatícios de 20% sobre o valor atualizado do decaimento (danos morais), e o réu ao pagamento de 10% sobre o valor atualizado do proveito econômico obtido pelo autor (art. 85, § 2º, do CPC).

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR