



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000003778

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010915-18.2023.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados CARLOS CARVALHO e DIVA DOS SANTOS REIS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

FÁBIO PODESTÁ

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1010915-18.2023.8.26.0477

APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S/A

APELADOS: CARLOS CARVALHO E DIVA DOS SANTOS REIS

COMARCA: PRAIA GRANDE

VOTO Nº 39254

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Sentença de parcial procedência – APELAÇÃO DO RÉU – Inadmissibilidade do pedido de reforma - Operações realizadas desconexas com o perfil de consumo dos correntistas - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil dos consumidores - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo banco – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC - Súmula 479, do C. STJ – Inexigibilidade dos débitos impugnados na petição inicial - Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento – Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum fixado na r. sentença que observa as especificidades do caso concreto – Ausência de compensação, diante do fortuito interno – Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC) - SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **ITAÚ UNIBANCO S/A**, objetivando a reforma da r. sentença às fls. 242/250, cujo relatório é adotado e, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em “*ação de indenização por danos materiais e morais com pedido de tutela de urgência*” ajuizada por **CARLOS CARVALHO E DIVA DOS SANTOS REIS**, para condenar o réu: “**(I) a restituir os valores pagos pelos autores, no montante de R\$ 75.188,54 (setenta e cinco mil cento e oitenta e oito reais e cinquenta e quatro centavos), com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, ambos tendo como termo**

inicial a data do dano, conforme sumulas 43 e 54 do STJ, calculado até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual ou legal em contrário, para o cálculo da correção monetária será aplicada a variação do IPCA; os juros de mora deverão observar a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central (artigo 389, parágrafo único, e artigo 406, § 1º, do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei nº. 14.905, de 28 de junho de 2024); (II) ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor a título de indenização compensatória pelos danos morais causados, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir desta data (sumula 362 do STJ) e de juros de acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês, a partir do evento danoso, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual ou legal em contrário, para o cálculo da correção monetária será aplicada a variação do IPCA; os juros de mora deverão observar a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central (artigo 389, parágrafo único, e artigo 406, §1º, do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei nº. 14.905, de 28 de junho de 2024); (III) ao pagamento das custas judiciais, nos termos do art. 82, §2º do CPC, bem como ao pagamento de honorários de sucumbência em favor dos advogados dos autores, arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do CPC”.

Requer o apelante (fl. 274, item “DO PEDIDO”), em síntese: “seja dado provimento à presente apelação, para que sejam acolhidas as preliminares suscitadas. No mérito, requer seja julgada improcedente a demanda. Subsidiariamente, requer que seja reduzido o valor arbitrado a título de indenização

por danos morais”.

O recurso é tempestivo (fl. 252), preparado (fls. 275/276) e foi contrarrazoado (fls. 280/291).

Distribuição preventa.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de *ação de indenização por danos materiais e morais com pedido de tutela de urgência*, na qual os autores afirmam que: “*são titulares da conta conjunta Ag. 0462, Poupança nº 29160-0 no Banco Réu. Em 03 de maio de 2023, ao verificar seu saldo, verificaram diversos débitos em sua conta no importe de R\$ 12.102,36 (doze mil, cento e dois reais e trinta e seis centavos) majoritariamente advindos de transferências a contas que não conheciam. Não reconhecendo tais débitos, os Autores prontamente procuraram a agência do Banco Réu no dia seguinte ao ocorrido exigindo o cancelamento das transações e restituição dos valores. Tal requerimento (em anexo) foi enviado para análise e informado o prazo de três dias úteis. O funcionário do Banco Réu garantiu que a conta dos Autores havia sido bloqueada para evitar novas transações fraudulentas. Contudo, em 08 de maio de 2023 os Autores verificaram novos débitos estranhos em sua conta na proporção de R\$ 63.086,18 (sessenta e três mil e oitenta e seis reais e dezoito centavos) demonstrando claramente que o Banco Réu não tomou as atitudes cabíveis para proteger sua conta. Comparecendo novamente na agência e realizando um novo requerimento de cancelamento das transações e ressarcimento de valores sob igual*

prazo de três dias úteis para análise do pedido. Porém, até o presente momento, não houve resposta do Banco Réu. Sem o devido amparo do Banco Réu e com suas economias comprometidas, os Autores não vêem outra alternativa senão recorrer ao judiciário para reaver seu patrimônio” (fl. 2, item “DOS FATOS”).

Inequívoco que o caso em análise se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor, porquanto as partes se adequam aos conceitos de destinatário final (CDC, art. 2º) e fornecedor (CDC, art. 3º, § 2º e Súmula 297 do C. STJ¹).

Nesse contexto, à luz do que estabelece o artigo 14 do CDC² e a Súmula 479 do C. STJ³, as instituições financeiras, como prestadoras de serviço, respondem objetivamente pelos danos gerados por **fortuito interno relativo à fraudes** e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Assim, é de se observar que as operações contestadas destoam do perfil de utilização dos correntistas (fls. 19/23 e 87/195), especialmente porque as transações ocorreram em considerável quantia (somadas totalizam aproximadamente R\$ 75.188,54), todas nos dias 03/05/2023 e 08/05/2023, indicando, desde já, a fraude perpetrada.

A elevada quantia movimentada (notadamente se comparada aos gastos habituais dos autores), a lavratura de Boletim de

¹ “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

² Art. 14: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos”.

³ “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ocorrência (fls. 24/25) e o fato de as operações terem sido realizadas num exíguo período indicam a verossimilhança dos fatos declinados na petição inicial.

O réu sustenta a regularidade das transações, limitando-se a afirmar que as mesmas foram realizadas eletronicamente e com dados pessoais, sustentando causa excludente de sua responsabilidade, por fato de terceiro e/ou culpa exclusiva do consumidor.

O vício do serviço praticado pelo requerido, contudo, reside na falta de identificação de movimentações suspeitas, não exercendo o adequado dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil dos consumidores, devendo, portanto, responder pelos danos causados aos autores.

Nesse contexto, a declaração de inexigibilidade dos débitos contestados, com a consequente devolução, era mesmo de rigor, bem como a indenização por danos morais, afinal, os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, sobretudo porque os requerentes sofreram relevante desfalque no seu orçamento e desorganização financeira, causando verdadeiro abalo psíquico, sendo que os autores, por muito tempo, tiveram que conviver com a possibilidade de serem onerados por dívidas que não reconhecem.

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização deve ser prudentemente fixada, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão

do dano experimentado.

Desta forma, vislumbrando as peculiaridades do caso em análise e considerando os critérios de fixação da indenização, tais como a condição socioeconômica das partes, grau de culpa e a repercussão da lesão, o *quantum* estipulado na r. sentença deve ser mantido, não comportando redução, pois adequado a compensar os transtornos sofridos pelos autores, funcionando, ainda, como inibidor de situações semelhantes.

Quanto à pretensão deduzida à fl. 255 (segundo parágrafo), verifica-se que se encontra preclusa, eis que já analisada e rejeitada nos autos do Agravo de Instrumento nº 2070229-14.2024.8.26.0000, cujo trânsito em julgado do v. acórdão ocorreu em 24 de abril de 2024 (fls. 227/232).

O mesmo ocorre em relação à pretensão formulada à fl. 256 (último parágrafo), considerando que o pedido de denunciação da lide já foi indeferido pela r. decisão de fls. 214/215, a qual, nesta parte, não foi impugnada.

Ainda, improcede o pedido deduzido à fl. 270 (quarto parágrafo), não se verificando, excepcionalmente na hipótese dos autos, em compensação de valores.

Isso porque, compulsando os autos, observa-se que os autores tiveram descontados de sua conta os valores creditados à título do empréstimo impugnado.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E, considerando que as transferências foram direcionadas a terceiros de má-fé, a responsabilidade por tal situação é do banco réu, que permitiu contratação fraudulenta em nome dos requerentes, dando causa aos infortúnios verificados.

Não comporta, pois, reforma a r. sentença.

Em razão do que estabelece o art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os honorários devidos pelo apelante para o importe de 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se, por fim, que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FABIO PODESTÁ

Relator