



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000004005

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005178-61.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado AGNALDO MACEDO DA MOTTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível 1005178-61.2024.8.26.0004

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Agnaldo Macedo da Motta

Ação: Obrigação de fazer c.c ressarcimento e danos morais

Origem: 1ª Vara Cível do Foro Regional IV - Lapa

Juíza de 1ª Instância: Dra. Lucia Helena Bocchi Faibicher

Voto nº 13.642

DANOS MATERIAIS E MORAIS. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Falta de segurança dos serviços bancários prestados pelo réu. Transações realizadas por meio do telefone celular do autor, após a subtração do aparelho. Operações que destoam do perfil de gastos do consumidor. Descumprimento do art. 373, II, do CPC. Responsabilidade objetiva do apelante não elidida na forma do artigo 14, § 3º, I e II do CDC. Fortuito interno. Súmula 479, do STJ. Prejuízo material efetivamente demonstrado. Dever de restituição. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 353/356, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* porque: a) houve cerceamento de defesa; b) o apelado narrou o roubo tão somente de seu aparelho e, como comprovado as compras contestadas foram realizadas com seu cartão físico, mediante a leitura do *chip*/senha e antes do horário do alegado roubo, logo, não há dúvidas de que a transação foi

regular ; c) quanto a transação via PIX, observa-se que foi realizada e aprovada de forma legítima, pois ocorreu mediante acesso *Mobile* de forma regular, com correta inserção de senha pessoal e intransferível e validação do *Token*; d) foram utilizados a senha pessoal e o elemento de certificação exclusivo para as transações bancária (*token*); e) é nítido que faltou o cuidado e zelo da parte apelada em facilitar o acesso a terceiros de suas informações confidenciais, não cabendo a responsabilização do Banco, pois sequer fora comunicado previamente as transações; f) estamos diante de um fortuito externo (fato de terceiro) que por culpa exclusiva da vítima corrobora com o rompimento do nexo de causalidade com base no art. 14, §3º, II do CDC; g) não há obrigatoriedade no bloqueio de transações que o consumidor entende estar fora do seu perfil, mas dentro do seu limite de crédito previamente contratado; h) inexistente dano material (fls. 359/370).

Tempestiva e preparada, vieram aos autos as contrarrazões (fls. 376/387).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

Prima facie, não merece acolhida a alegação de cerceamento de defesa ante à impossibilidade de produzir provas nos autos.

Na realidade, cabe ao Magistrado conhecer diretamente do pedido, proferindo sentença de mérito, quando não houver necessidade de produzir outras provas.

Neste contexto, não é demais destacar 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 BôasCueva, Terceira Turma, julgado em 23.03.2021, DJe 25.03.2021). (g.n.).

Vale dizer,

“(...) sendo o juiz o destinatário da prova, à luz dos princípios da livre apreciação da prova e do livre convencimento motivado, o entendimento pelo julgamento antecipado da lide não acarreta cerceamento de defesa” (STJ, AgInt no AREsp 1681738/PR, Rel. Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 16.11.2020, DJe 19.11.2020). (g.n.).

Ante a controvérsia instaurada, a prova documental existente nos autos foi suficiente para persuadir racionalmente o livre convencimento do Juízo *a quo*, logo, o julgamento antecipado da lide não implicou no alegado cerceamento de defesa.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais. Narra o autor que teve seu aparelho celular roubado por criminosos no dia 29.10.2023.

Sustenta que mesmo após comunicar o Banco e realizar boletim de ocorrência, na data do assalto e no dia seguinte, foram realizadas operações por meio de sua conta bancária mantida perante o réu no valor total de R\$.26.500,00 não condizentes com o seu perfil de movimentação.

Com base na argumentação de que o requerido foi negligente com sua obrigação de guarda dos valores depositados, permitindo a efetivação das operações fraudulentas, pleiteou indenização de danos materiais e morais.

Os pedidos iniciais foram parcialmente acolhidos. Daí o inconformismo.

Ressalta-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual dos consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Dispõe, ainda, a Súmula 297, do STJ que:

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

In casu, inexistente qualquer dúvida quanto ao caráter objetivo da responsabilidade do apelante, que atua como prestador de serviços bancários.

De fato, o art. 14, do CDC, estabelece que os fornecedores respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos aos seus serviços, acrescentando o seu § 1º que:

“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.”

Como se vê, a legislação consumerista consagra a responsabilidade objetiva do apelante e, por conseguinte, a culpa presumida deste por defeitos na prestação de seus serviços, a qual somente poderá ser eximida, consoante acrescenta o seu respectivo § 3º.
In verbis:

“O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Cumpria exclusivamente ao réu, o ônus de provar a incidência destas causas excludentes previstas em lei, vale dizer, a inexistência de prestação de serviços defeituosos e a culpa exclusiva do autor ou de terceiro.

Da análise da documentação carreada aos autos identifica-se que as operações realizadas pelos criminosos, consistentes em compras nos valores de R\$.5.000,00 e R\$.4.500,00, bem como transferência via PIX no valor de R\$.17.000,00 fogem do perfil de movimentação do autor, conforme extratos de fls. 36/42.

Com efeito, o recorrente deveria ter observado esta especial circunstância, o que evidencia sua contribuição direta para os danos suportados pelo recorrido.

Sublinhe-se que a contestação não veio acompanhada de qualquer prova ou indício de que as transações, conforme alegado, tenham sido efetivadas com a utilização de cartão com *chip*, senha e do dispositivo de segurança (*token*) pertencentes ao apelado, eis que as telas sistêmicas de fls. 54 e 176/179 constituem documentos apócrifos, sem validade probatória.

Neste contexto, caracterizada fraude perpetrada em detrimento do autor com relação às operações realizadas em descompasso com seu perfil de gastos, impõe-se perquirir se os serviços prestados pelo réu se mostraram defeituosos.

Um detalhe: de modo algum se está a imputar ao apelante aderência ao desígnio criminoso; entretanto, de fortuito externo não há falar-se.

Não comprovada a culpa exclusiva da vítima, de terceiro, bem como a excelência do sistema eletrônico bancário ou do serviço de segurança do ambiente, deve o fornecedor ser responsabilizado pela ação de fraudadores, pois, configurado fortuito interno.

É neste sentido, aliás, o enunciado da 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” (g.n).

Para piorar, o demandado deixou de cumprir com o art. 373, II, do CPC, o que implica no reconhecimento de que houve falha na segurança da prestação de seus serviços, a qual contribuiu de forma decisiva para que o demandante suportasse o prejuízo material descrito na petição inicial.

Isto porque permitiu o requerido que terceiros fraudadores, que estavam na posse do celular subtraído, obtivessem êxito na realização de transações bancárias fraudulentas.

Fixadas tais premissas, cabia ao réu desincumbir do ônus probatório quanto à segurança suficiente dos serviços ofertados, bem como a capacidade de evitar a prática de fraude desta espécie retratada nos autos, o que não se descurou.

Neste cenário, permanece íntegra a obrigação do apelante em ressarcir o cliente do prejuízo material descrito na inicial.

Veja-se, a propósito:

DIREITO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. FURTO DE APARELHO CELULAR. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Descabimento. Ré que é responsável pela reparação da danos infligidos a seu cliente, na qualidade de consumidor. Aplicação do art. 7º, parágrafo único do CDC. Valor da causa, ainda, corretamente atribuído, correspondendo a todo o valor pretendido. Aplicação do art. 292, VI, CPC. 2. Inocorrência de cerceamento de defesa. Matéria de direito suficiente à resolução da lide. Prova oral e pericial desnecessária. Juiz, ademais, que é o destinatário da prova. Aplicação do art. 370 do CPC. Nulidade afastada. 3. Operações realizadas fora do perfil do consumidor, não inibidas pelo réu. Falha na prestação de serviços

caracterizada. As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros. O réu, fornecedor de serviço que é, responde independentemente de culpa. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Alegação de culpa concorrente que deve ser afastada. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça e desta Corte. 4. Alegação de inexistência de dano moral. Não acolhimento. A constatação da fraude e da falha no sistema de segurança do banco réu em detectar a incompatibilidade da operação com o perfil de consumo do autor também enseja a indenização pelos danos morais decorrentes de tais eventos. Indenização por danos materiais e morais devida. 5. Sentença de procedência mantida. RATIFICAÇÃO DO JULGADO. Artigo 252 do Regimento Interno do TJSP. Aplicabilidade. Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1005232-17.2022.8.26.0127; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2024; Data de Registro: 03/07/2024) (g.n.)

Logo, confirma-se a bem lançada sentença, na integralidade.

Ante o deslinde dado ao recurso, majoro os honorários advocatícios em favor do patrono do apelado em 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos preconizados pelo art. 85, §§ 2º e 11 do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ex positis, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO**
ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas
todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora