



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000279488

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015182-03.2023.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante/apelado ADRIANA CRISTINA ERAS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1015182-03.2023.8.26.0196

APELANTE/APELADO: ITAÚ UNIBANCO S.A.

APELADA/APELANTE: ADRIANA CRISTINA ERAS

ORIGEM: 2ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE FRANCA – SP

JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). MARCELO AUGUSTO DE MOURA

VOTO Nº 2091

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PIX DIVERGEM DO PERFIL DE GASTOS DA AUTORA. BANCO ENVIOU MENSAGEM, POIS NOTOU QUE AS OPERAÇÕES ERAM SUSPEITAS. MESMO ASSIM, EFETIVOU AS TRANSFERÊNCIAS. TELAS UNILATERAIS INCAPAZES DE DEMONSTRAR SUA RELAÇÃO COM OS PIX IMPUGNADOS. DANO MORAL AFASTADO POR SE TRATAR DE DISSABOR INERENTE À VIDA EM SOCIEDADE. RECURSOS DA PARTE AUTORA E DO RÉU DESPROVIDOS.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Adriana Cristina Eras contra Itaú Unibanco S.A., em razão de duas transações bancárias desconhecidas realizadas em sua conta. A autora menciona falha no sistema de segurança do banco e busca a restituição dos valores debitados.

II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco pelas transações não reconhecidas pela autora e a possibilidade de indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. As instituições financeiras têm responsabilidade objetiva por fraudes praticadas por terceiros, conforme o risco do empreendimento. A falha na segurança do serviço bancário foi demonstrada, não havendo excludentes de responsabilidade.

4. Não se configurou dano moral, pois os transtornos sofridos pela autora não atingiram a gravidade necessária para tal indenização.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recursos da autora e do réu desprovidos.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por

terceiros. 2. A falha na segurança do serviço bancário não gera automaticamente indenização por danos morais.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Código de Processo Civil, art. 85, §11.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011.

TJSP, Apelação / Remessa Necessária 1001417-50.2019.8.26.0601, Rel. Alexandre David Malfatti, j. 26.06.2023.

TJSP, Apelação Cível 1001468-95.2022.8.26.0006, Rel. Hélio Nogueira, j. 26.06.2023.

TJSP, Apelação Cível 1012186-63.2022.8.26.0003, Rel. Mara Trippo Kimura, j. 06.09.2024.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra r. sentença de fls. 109/113, cujo relatório se adota, na ação de indenização por danos material e moral, ajuizada por **ADRIANA CRISTINA ERAS**, em desfavor de **ITAÚ UNIBANCO S.A.**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

"Posto isso, julgo parcialmente procedentes os pedidos formulados por ADRIANA CRISTINA ERAS em face de BANCO ITAÚ S/A para reconhecer a inexigibilidade das transações retratadas na petição inicial e condenar o réu a restituir à autora a quantia de R\$ 1.664,00 (mil seiscentos e sessenta e quatro reais), atualizada (tabela prática) desde as datas das operações (23.05.2023 – folhas 28/29), com juros de mora (1% ao mês) desde a citação.

Em virtude da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais comprovadas, ficando arbitrados os honorários advocatícios em 10% do valor atualizado da causa para o patrono de cada parte, observado o artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil, para a autora."

Discorre autora/apelante, em síntese, sobre a necessidade de condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral em razão de afronta aos seus direitos da personalidade.

Sustenta o réu/apelante, em síntese, que as transações foram autenticadas por token e senha pessoais, e realizadas a partir de dispositivo autorizado; que a geolocalização corresponde à residência da autora; que o serviço foi regularmente prestado; que não há obrigatoriedade do bloqueio de transações fora do perfil do consumidor; a inexistência de dano material.

Contrarrazões apresentadas (fls. 141/150).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização por danos material e moral, ajuizada em razão de 2 (duas) transações bancárias desconhecidas da autora.

Segundo consta da inicial, no dia 23/05/2023, no período da tarde, o aparelho celular da autora ficou “fora de área”, travado e totalmente inoperante. Três horas depois, voltou a funcionar, e a demandante verificou que o banco réu encaminhou uma mensagem de aviso acerca de 2 Pix suspeitos que foram realizados momentos antes, nos valores de R\$ 694,00 e R\$ 970,00 (fls. 32/47).

A autora desconhece das referidas transferências e imputa falha no sistema de segurança do banco.

Trouxe o boletim de ocorrência, impugnação administrativa realizada junto ao réu, comprovante das operações financeiras e as mensagens de celular enviadas pelo requerido a fim de avisar, acerca das transações financeiras suspeitas (fls. 26/30; 32/47).

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que

garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes. O fornecedor do serviço, no caso, só não será responsabilizado quando demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Quanto ao ônus da prova, nota-se que a assertiva da consumidora é verossímil, calcada no que hodiernamente ocorre e amparada por documentos.

Ademais, não se pode atribuir a parte autora a responsabilidade por provar fato negativo. Além disso, o réu é instituição possui mais meios técnicos, jurídicos e econômicos para demonstrar a regularidade da contratação.

Nesse sentido, o banco trouxe telas unilaterais do extrato bancário, a fim de demonstrar a regularidade das transferências, e dados de suposta geolocalização.

Embora a instituição financeira afirme que não concorreu para o evento danoso, ao contrário, restou demonstrado o defeito no seu sistema de segurança.

A instituição financeira deveria ter considerado o perfil usual de consumo da autora antes de permitir o débito na conta corrente, pois ela mesma percebeu que os pix eram suspeitos no momento da transferência e enviou mensagem de confirmação para a requerente. No entanto, concluiu a operação sem aguardar tempo suficiente para que a legitimidade da operação fosse referendada pela autora, conforme prints da conversa.

Havendo evidências de ocorrência de fraude, a instituição financeira deveria ter aguardado autorização antes de efetivar as transações e permitir o débito na conta corrente, o que não aconteceu, revelando falta de cuidados.

No que se refere à geolocalização, verifica-se que o

banco não junta documentos completos com os dados da transação eletrônica. Apenas colaciona em sua petição telas unilaterais de seu sistema interno, com coordenadas geográficas sem que seja possível relacioná-las à transação impugnada. O print não mostra a qual Pix a geolocalização se refere, se é que se refere às transações impugnadas (fls. 65, 125).

O mesmo acontece com o endereço de IP. O banco junta o número, todavia não demonstra que se trata de IP relacionado à parte autora, tampouco relacionado aos Pix objeto da lide. Aliás, o print de tela sequer menciona o nome da parte autora, a fim de relacioná-lo ao caso concreto.

Juntar telas sistêmicas, com dados desconexos dos Pix impugnados é insuficiente para comprovar a regularidade das transações; e esse ônus recai sobre o réu.

A situação noticiada deve ser enquadrada como fortuito interno, uma vez que as transações realizadas, apresentam relação com a atividade desempenhada pelo apelante, não tendo o condão de romper o nexo causal existente.

Quanto à responsabilidade da instituição financeira e seus prepostos em casos de fraudes praticados por terceiros, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia, com a seguinte ementa:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por

terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

Configurada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes do § 3º que cuidam da culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade é objetiva, consoante o disposto na 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”*.

E o Enunciado nº 14 do ETJSP:

“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas 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”.

Sem embargo do dedicado trabalho exercido pelo digno patrono da parte apelante, bem analisados os documentos que instruíram o pedido, necessário concluir que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem adotado este entendimento quando predominantemente reconhece *"a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum"* (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j de 1.12.2003).

Nesse sentido, bem pontua a sentença (fls. 116/121):

“Nesse sentido, no caso em debate, o requerido não se desincumbiu de comprovar que a transferência foi de fato realizada pela requerente, em favor de quem milita a presunção de boa-fé.

A alegação de que a geolocalização do aparelho telefônico utilizado para realização das operações coincide com o endereço da parte autora não merece prosperar, posto que não comprovada.

Observe que o requerido apresentou apenas um print de tela sistêmica e inclusive ilegível para comprovar sua alegação, não sendo esta imagem apresentada apta a demonstrar que foi a própria autora quem realizou as transferências (folhas 65).

Além disso, no dia em que ocorreram as transferências contestadas pela autora (23.05.2023), o próprio requerido reconheceu que a transferência no valor de R\$ 694,00 era suspeita, comunicando o fato à autora via WhatsApp às 14h15min para confirmar a regularidade da transação (folhas 32/47).

Contudo, não aguardou a resposta da autora em tempo razoável e encerrou a conversa automatizada em menos de 20 minutos (folhas 35).

As provas carreadas aos autos demonstram a ocorrência de fraude de terceiro à conta da parte demandante, que teve como consequência as já referidas transferências.

Não bastasse, o requerido não comprovou a culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, não soando razoável que a consumidora quedasse prejudicada em função de possível fraude em seara na qual o réu deveria adotar mecanismos aptos a evitar tais práticas, as quais, infelizmente, se tornaram mais comuns atualmente.

.....

Suficientemente evidenciado, portanto, o nexo causal entre o ato praticado pela instituição financeira ré e os prejuízos suportados pela demandante que, ainda que tenha sido vítima de um golpe, não pode contar com a correta segurança nos serviços prestados pela instituição financeira”.

Nesse sentido os julgados:

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU DESPROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE. ROUBO DE CELULAR CONTENDO APLICATIVO DO BANCO RÉU. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. Consumidora vítima de roubo de celular. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente. Empréstimo no valor de R\$. 21.339,00 e transferências bancárias nos valores de R\$ 2.400,00 e 7.400,00. A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à senha da conta corrente da autora e sua

movimentação. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores, porquanto a autora viu seu celular subtraído sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha ou número de conta corrente). O sistema deveria exigir senha - muitas vezes impõe-se é da própria digital do correntista. Na instrução do processo, constatou-se a inexistência de qualquer ato, culposos ou dolosos, por parte da consumidora. Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Danos materiais. Reconhecida a falha e responsabilidade do banco réu, devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para a autora ser ressarcida por todos os valores decorrentes de saques e compras não reconhecidas. Danos morais reconhecidos. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Indenização fixada em R\$ 8.000,00. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação / Remessa Necessária 1001417-50.2019.8.26.0601; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Socorro - 2ª Vara; Data do Julgamento: 26/06/2023; Data de Registro: 26/06/2023)

Apelação Cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Autora vítima de roubo de celular. Regularidade das operações, com base no perfil da cliente, não demonstrada. Fraudes não detectadas pelos sistemas de segurança da ré. Falha na prestação do serviço. Teoria do risco da atividade. Dever de segurança do serviço oferecido pelo banco. Responsabilidade de natureza objetiva. Artigo 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor e Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Reconhecimento e ratificação da r. sentença de que a

ré deve restituir o desfalque patrimonial da autora. Apuração do montante devido que deve ocorrer em liquidação de sentença. Honorários advocatícios. Princípio da causalidade e sucumbência. Sucumbência recíproca reconhecida. Ônus sucumbenciais readequados. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido, nos termos da fundamentação (TJSP; Apelação Cível 1001468-95.2022.8.26.0006; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2023; Data de Registro: 26/06/2023).

APELAÇÃO. BANCÁRIO. Ação de indenização por danos materiais. Sentença de procedência. Irresignação da parte ré. Alegações sobre indenização por danos morais que não será conhecido, pois não apresentado na inicial e não enfrentado na sentença recorrida. Golpe da falsa central de atendimento. Contato telefônico de suposto "agente de fraude" da instituição ré. Transferências via PIX para terceiros. Valores consideráveis. Padrão de fraude. Divergência do perfil da consumidora. Falha na segurança dos serviços. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ, art. 14 do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido, na parte conhecida. (TJSP; Apelação Cível 1012186-63.2022.8.26.0003; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/09/2024; Data de Registro: 06/09/2024).

Quanto aos propalados danos morais, para que fique configurado, é necessário que a parte sofra angústia e aborrecimento de monta, suficientes para ferirem seriamente seus direitos da personalidade.

Como é cediço, para que esteja configurado o dano moral, deve ser possível identificar na hipótese concreta, considerando a sensibilidade ético-social do homem comum, uma grave violação à dignidade da pessoa humana, capaz de ensejar sofrimentos e humilhações intensos, causando turbção de ânimo por um período desarrazoado.

Configura-se, em verdade, mero dissabor cotidiano, insuscetível de atrair o pleito indenizatório postulado, dado que não houve negatvação do nome do autor nos cadastros de proteção ao crédito, tampouco violação aos seus direitos da personalidade.

Posto isso, fica desacolhido o dano moral.

Conclui-se, portanto, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório.

Dessarte, a sentença fica mantida por seus próprios fundamentos. Recursos da autora e réu desprovidos.

Em razão da sucumbência recíproca, majoro os honorários de sucumbência devidos pela autora e pelo réu ao patamar de 15% sobre o mesmo referencial da r. sentença, na forma do art. 85, §11, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade de justiça concedida a parte autora.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que *“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.”* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **NEGAR PROVIMENTO a ambos os recursos.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR