



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000286226

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006534-28.2023.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado BOIM HIDRAUTEC DIREÇÕES HIDRÁULICAS LTDA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto nº: 1518

Apelação nº: 1006534-28.2023.8.26.0004

Apelante: Itaú Unibanco S/A.

Apelado: Boim Hidrautec Direções Hidráulicas Ltda.

Comarca: São Paulo – Foro Regional da Lapa

Juiz (a): Lucia Helena Bocchi Faibicher

CONTRATO BANCÁRIO. Fraude bancária. Compras via cartão. Débitos lançados na fatura do cartão da parte autora. Alegação de desconhecimento e impugnação da compra. Suspeita de fraude. Fortuito Interno. Banco que não se desincumbiu de comprovar a regularidade da transação. Compra impugnada pela parte autora e que destoam do perfil do consumidor. Falha na prestação de serviço verificada. Responsabilidade objetiva da Instituição Financeira. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

A r. sentença (fls. 157/160) cujo relatório se adota, julgou a pretensão da autora nos autos da ação indenizatória nos seguintes termos do dispositivo: “*JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido para declarar a inexigibilidade da dívida relativa à operação bancária indicada pela autora, devendo ser devolvidos os valores efetivamente descontados, conforme fundamentação acima. Diante da sucumbência recíproca, custas e despesas serão igualmente partilhadas entre as partes. O réu arcará, nos termos do artigo 85, § 14 do CPC, com os honorários advocatícios da parte adversa, que fixo em 10% do valor da condenação e a autora arcará com os honorários advocatícios dos advogados do réu, que fixo em 10% sobre a diferença entre o valor pleiteado na inicial e o da condenação*”.

O banco réu interpôs recurso de apelação (fls.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

204/211), sustentando, em síntese, que a tecnologia do cartão por aproximação (contactless) é segura e que as transações foram realizadas de forma regular, com a utilização de senha pessoal e dentro do limite de crédito da apelada. Defende a descaracterização do fortuito interno e a ausência de responsabilidade objetiva e de falha na prestação de serviço. Defende a inexistência de danos materiais a serem indenizados. Preparo recolhido fl. 212.

Contrarrazões em fls. 217/221.

A parte apelada manifestou oposição ao julgamento virtual à fl. 227.

É o Relatório.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com análise do preparo.

Primeiramente, ressalte-se que o presente recurso foi distribuído para o Núcleo da Justiça 4.0 em Segundo Grau aos 1 de agosto de 2024.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada BOIM HIDRAUTEC DIREÇÕES HIDRÁULICAS LTDA. contra ITAÚ UNIBANCO S/A, alegando, em resumo, que, no dia 3 de abril de 2023 recebeu SMS que informava a realização de uma compra no valor de R\$ 18.000,00, tendo no mesmo dia comunicado ao réu que não reconhecia a compra. Afirmou que foi vítima de clonagem de cartão, tendo providenciado a lavratura de Boletim de Ocorrência. Alegou falha na prestação dos serviços bancários. Requereu a condenação da ré ao pagamento de reparação por danos materiais no valor de R\$ 18.000,00 e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Por seu turno, a instituição financeira ré alegou a ausência de defeitos na prestação dos serviços, uma vez que foi constatado que as transações questionadas foram realizadas mediante a utilização de cartão de senha pessoal e intransferível, cuja proteção é obrigação do titular do cartão. Argumentou

que as compras questionadas não possuem nenhum indício de fraude. Sustentou que as transações não destoam do perfil de consumo da autora e, portanto, ressalta que não houve falha na prestação de seus serviços, razão pela qual os pedidos autorais devem ser julgados improcedentes.

Sobreveio sentença de parcial procedência.

Contudo, as razões recursais não comportam acolhimento.

O conflito versa sobre suposta fraude bancária, em que foram lançados débitos na fatura do cartão da parte autora, os quais ela alegou não ter efetuado.

O presente caso deve ser tratado como uma relação de consumo, aplicando-se, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, em especial os artigos 2º, 3º e 17º.

No que concerne à responsabilidade das partes, entendo que há, de fato, nexos causal entre os prejuízos sofridos e o comportamento do banco. Observa-se que a instituição financeira falhou em não bloquear transações fraudulentas que destoaram do perfil do cliente.

É da responsabilidade do banco, via sistema de inteligência cibernética, notar atividades suspeitas ou atípicas e bloqueá-las, isto é, compras que destoam do modo de agir usual do titular do cartão devem ser encaradas com máxima cautela pela instituição bancária. Esse dever é maximizado diante do alerta, pelo próprio consumidor, de que o cartão havia sido clonado.

Ademais, nota-se que o réu não trouxe qualquer indício que a compra foi, de fato, realizada pela autora, nem que realmente foi efetuada com o cartão físico, conforme bem pontua a sentença (fl. 159): *Não trouxe o réu qualquer documento que comprovasse que a compra foi de fato realizada*

pela autora, e sequer que realmente foi realizada com o cartão físico, ônus que lhe incumbia em razão da inversão do ônus da prova e porque não há como exigir da requerente prova de fato negativo. Sequer impugnou os débitos frente ao perfil do consumidor. Tampouco foram produzidas provas pelo réu a indicar que a compra estaria em conformidade com o perfil do consumidor”. Resta claro que a segurança bancária foi ineficaz para combater o ato ilícito. Surge, nesse sentido, o dever de reparar todos os danos sofridos.

Por conseguinte, os autos indicam que houve falha nos sistemas de segurança do banco, sendo relevante ressaltar que, como instituição que exerce profissionalmente atividade voltada ao fornecimento de serviços relacionados ao sistema bancário, deve se cercar dos cuidados necessários para reforçar a confiabilidade de sua atuação, em conformidade com as normas de segurança, controle interno e prevenção de crimes financeiros aplicáveis ao negócio.

Este Tribunal assim já decidiu:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE
RELAÇÃO JURÍDICA, INEXIGIBILIDADE DE
DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS –
Sentença de procedência – Irresignação do réu*

(...)

*Eventual ocorrência de fraude que traduz hipótese do
denominado fortuito interno, o qual não elide o dever
de indenizar.* *Apelação Cível nº
1005369-65.2022.8.26.0008. TJSP.*

Dessa forma, caracterizada a prestação de serviço defeituoso, nos termos do art. 14, caput e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do banco é objetiva.

Confira-se:

Art. 14. 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.

§ 1º 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.

Nesse sentido, deve ser observado o entendimento há muito pacificado pelo C. STJ na Súmula 479, que preconiza: “*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, verificada a falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira ré, de rigor a declaração de inexigibilidade do débito e a restituição dos valores pagos a esse título, conforme decidido na r. sentença.

Por fim, nada a se considerar acerca de danos morais,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

já repelidos pelo MM. Juíza *a quo*.

Voto, portanto, para manter integralmente a sentença. Majoro os honorários de sucumbência em favor dos patronos da parte autora para o patamar 12% conforme a sentença, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

ISSO POSTO, mantenho a sentença recorrida e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação nos termos da fundamentação deste voto.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, § 2º do CPC.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator