



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000286227

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006143-76.2022.8.26.0176, da Comarca de Embu das Artes, em que é apelante/apelado VITOR CEZAR DA SILVA GALVÃO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

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 aos recursos. 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1006143-76.2022.8.26.0176

Apelante: ITAÚ UNIBANCO S.A e VITOR CEZAR DA SILVA GALVÃO

Apelado(a): VITOR CEZAR DA SILVA GALVÃO e BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A

Comarca: EMBU DAS ARTES

Voto nº 0312

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MORAIS. COMPRAS E SAQUE CONTESTADOS. FURTO DO CARTÃO BANCÁRIO. SENTENÇA DE PARCIAL PROVIMENTO PARA RESSARCIMENTO DO VALOR DO SAQUE. COMPRAS JÁ ESTORNADAS PELO BANCO. APELO DE AMBAS AS PARTES. RECURSO DO BANCO NÃO PROVIDO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. BANCO QUE NÃO COMPROVOU QUE O SAQUE FOI FEITO REGULARMENTE COM SENHA PESSOAL. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SÚMULA 479 DO STJ. APELO DO AUTOR. DANOS MORAIS. NÃO CABIMENTO. SITUAÇÃO QUE CONFIGURA MERO DISSABOR. RECURSOS DESPROVIDOS. SENTENÇA MANTIDA.

Vistos.

Cuida-se de apelação interposta em face da sentença de fls. 109/118, cujo relatório se adota, que em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos nos seguintes termos: *“Ainda, ante todo o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES, os pedidos deduzidos na inicial, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, e o faço para CONDENAR o requerido a pagar ao autor, o valor de R\$ 600,00, de forma simples, devidamente*

corrigidos monetariamente pela Tabela Prática deste e. Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir do desembolso (22/07/2022), e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação. Em razão da sucumbência recíproca, condeno a cada uma das partes a pagarem 50% das custas e despesas processuais, bem como, condeno cada uma das partes a pagarem 10% de honorários advocatícios a parte contrária, sobre o valor atualizado da causa, arbitrados por equidade, ante o valor irrisório do proveito econômico, nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º, e art. 86, Caput, ambos do Código de Processo Civil”.

Inconformadas, ambas as partes apelaram.

Apelo do autor pretendendo a reforma parcial da sentença quanto ao afastamento do dano moral. Sustenta que é devida a condenação do Banco réu em razão da falha de seu sistema de segurança, que causou a privação de valores, advindos de suas economias e destinados à sua subsistência, já que possui renda mensal de R\$ 1.500,00, e seu prejuízo foi de R\$ 870,00, fato que gerou dano moral *in re ipsa*. Anota que sua conta foi invadida indevidamente por terceiros, em razão da falha do Banco, com a realização de transações que fogem ao seu perfil de consumo, causando perda de sua tranquilidade e de tempo útil (desvio produtivo). Recurso isento de preparo, ante a gratuidade concedida.

A instituição bancária, em seu apelo, alega fato praticado por terceiro, como excludente de sua responsabilidade, na forma do inc. II, do §3º, do art. 14, do CDC, sendo incontroverso que ocorreu fora das dependências do Banco, na via pública, sem a sua concorrência, em inegável fortuito externo. Sustenta, assim, a inexistência de falha na prestação dos serviços e inaplicação da Súmula 479 do C. STJ. Discorre sobre a responsabilidade do estado pela segurança pública. Requer a improcedência da ação. Preparo a fls. 156/157.

Contrarrazões a fls. 163/170 e 171/176.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 180).

É o relatório.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com análise do preparo (fl. 177).

Primeiramente, ressalte-se que o presente recurso foi distribuído para o Núcleo da Justiça 4.0 em Segundo Grau aos 4 de julho de 2024.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, na qual o autor alega que teve sua carteira furtada em 22 de julho de 2022 e de imediato comunicou o fato ao réu, para bloqueio do cartão bancário, procedendo ainda à lavratura de boletim de ocorrência. Narra que verificou em sua conta que os ladrões utilizaram o cartão para efetuar compras e saques, que totalizaram R\$870,00, e ao solicitar o estorno ao réu, foi alegada regularidade nas transações, negando-se a restituir as quantias. Requereu sejam declaradas inexigíveis as quantias e condenado o banco réu a restituir os valores em dobro, bem como ao pagamento de indenização por danos morais.

Por seu turno, o banco réu informou que realizou ao autor o estorno das quantias de R\$220,00 referente a uma compra no débito e R\$50,00, a uma compra no cartão de crédito. Afirmou que o saque de R\$600,00 foi realizado mediante uso do cartão e senha pessoal. Salaria que não há responsabilidade do banco quanto ao fato, por se tratar de ilícito praticado por terceiros. Negou que tenha havido falha na prestação de serviço, incidindo na espécie a excludente de responsabilização por culpa exclusiva de terceiro. Postulou ainda pelo indeferimento da indenização por danos morais.

Parcialmente procedente a demanda, tendo sido



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

condenado o banco réu ao ressarcimento dos valores sacados da conta corrente do autor, ambas as partes apelaram.

O recurso do Banco réu não comporta provimento.

De proêmio, cumpre ressaltar que a relação jurídica entre as partes é regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do STJ, que dispõe “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, tendo em vista ainda, que a autora é destinatária final dos serviços bancários prestados pela ré (artigo 2º da Lei 8.078/1990).

É incontroverso nos autos que o autor foi vítima de furto e que houve contestação de transações realizadas por terceiros em sua conta corrente e cartão de crédito. Narra o autor que além das compras, foi realizado um saque, na quantia de R\$600,00, cujo dever de ressarcimento é o cerne desta lide, tendo em vista que as demais transações já foram estornadas pelo banco.

A despeito da possibilidade de inversão do ônus da prova em benefício do consumidor, a ser deferida no caso concreto, a critério do julgador, conforme previsto no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, anote-se que compete à parte autora comprovar a verossimilhança de suas alegações.

Depreende-se dos autos que a parte autora se desincumbiu satisfatoriamente do ônus que lhe competia, visto que demonstrou a lavratura de boletim de ocorrência acerca do furto, bem como as movimentações em seu extrato bancário, mediante uso de seu cartão. Comprovou ainda que informou os fatos ao banco e que teve negado o reembolso dos valores das operações contestadas. Nesta senda, evidenciada a verossimilhança das alegações do autor, é cabente na espécie a inversão do ônus da prova.

Sublinhe-se que o estorno das quantias de R\$220,00 e

R\$50,00 ocorreu somente após a distribuição desta demanda (fl. 89), tendo o banco réu reconhecido a fraude nas transações de compra com o cartão.

Neste cenário, não comporta acolhida, portanto, a alegação de que não houve falha no serviço quanto ao saque realizado com o cartão do autor. Primeiramente, o requerido não demonstrou que o saque foi realizado com uso de cartão e senha pessoal do autor, a fim de comprovar a regularidade na transação contestada. Não há nos autos provas quanto à utilização do referido cartão em terminal de autoatendimento, dados estes em poder do banco réu, como por exemplo, fotografias e filmagens da operação em caixa automático, a corroborar com a afirmação de que foi transação regular.

Denota-se, ainda, a ausência de indícios de que o autor tenha se descuidado do dever de guarda do cartão e senha de acesso. Consta dos autos que o autor realizou a lavratura de boletim de ocorrência na sequência dos fatos, e logo que percebeu a ausência do cartão, requereu o bloqueio junto à casa bancária.

Prosseguindo-se, destarte, embora o ato ilícito tenha sido praticado por terceiro, não deve ser acolhida a tese esposada pelo banco para se afastar a responsabilidade sobre o dano sofrido pela parte apelada.

Por se tratar de relação consumerista, “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”, nos termos do estabelecido no artigo 14 do CDC.

No caso concreto, houve falha na prestação do serviço no que atine às medidas de segurança a serem adotadas pelo banco a fim de se evitar

que fraudes e delitos praticados por terceiros, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”, visto que houve a ocorrência de saque na conta corrente do autor, sem ter ele fornecido a senha de acesso pessoal.

Tampouco cabe excluir a responsabilidade por caso fortuito, ou seja, evento inevitável que implica necessariamente o dano. Isso porque a doutrina e a jurisprudência entendem que apenas o fortuito *externo*, não relacionado à atividade do fornecedor, afasta a responsabilidade. No caso sob análise, a perpetração do golpe representa risco inerente à atividade bancária e, portanto, constitui fortuito *interno*, que não afasta a responsabilidade.

Ressalte-se, ainda, que pela teoria do risco, a instituição financeira, que auferir lucros em razão da atividade deve arcar com o ônus dela decorrente e que não produziu nenhuma prova a elidir a afirmação do autor de que não foi ele o realizador do saque.

Por se tratar de prova impossível ao requerente, somado à inversão do ônus da prova, competia ao banco réu demonstrar a suposta regularidade na transação bancária efetuada com o cartão do apelado.

Neste sentido, já se decidiu:

CARTÃO DE CRÉDITO Em caso de extravio, furto ou roubo de cartão de crédito, reconhece-se que a administradora responde pelas despesas realizadas pelo uso indevido do cartão, não obstante o fato de a comunicação de sua perda, furto ou roubo ter sido posterior às operações não reconhecidas pelo consumidor e independentemente de adesão do consumidor a seguro contra furto, roubo ou extravio. INDÉBITO Como a autora

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

usuária do cartão de crédito não pode ser responsabilizada por dívida posterior ao furto e restou demonstrado que a cobrança e o débito no cartão de crédito da autora de dívida contraída por terceiros decorreu de ato ilícito do banco, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão do autor contra ação de fraudadores, não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, o que caracteriza falha de serviço, é de se manter a r. sentença, quando à deliberação de “confirmar a tutela e declarar a inexigibilidade do valor de R\$11.018,63, relativo às despesas decorrentes de indevida utilização de seu cartão de crédito por terceira pessoa em seu nome”. REPETIÇÃO DE INDÉBITO - Descabida a condenação do banco réu na devolução do valor cobrado indevidamente em razão de operações realizadas com cartão de crédito furtado da autora, em dobro, nem mesmo de forma simples, ante a ausência de pagamento indevido e de cobrança judicial. SUCUMBÊNCIA - Reconhece-se a sucumbência recíproca, visto que vencidas as partes em parcelas de igual relevância. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 0005975-81.2009.8.26.0650; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valinhos - 2ª. Vara Judicial; Data do Julgamento: 02/04/2012; Data de Registro: 03/04/2012).

APELAÇÃO - BANCÁRIO - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS - CARTÃO FURTADO - EMPRÉSTIMO, COMPRAS E SAQUES CONTESTADOS - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Argumentos da casa bancária que não convencem - Fraude bancária - Banco que não comprova a regularidade das contestadas transações - Autora, aposentada idosa (nascida em 1937), que teve o cartão furtado, lavrou Boletim de Ocorrência Policial e, ainda, solicitou o cancelamento do cartão na mesma data - Culpa exclusiva da vítima não caracterizada - Banco que recebeu pedido de cancelamento do cartão em 14/03/2017 e empréstimo realizado em 16/03/2017 - Casa bancária, ademais, que não trouxe aos autos qualquer prova de que foi a autora quem realizou as movimentações (gravação do terminal de autoatendimento etc.), como bem consignado na sentença - Fortuito interno - Responsabilidade da casa bancária não afastada, ainda que o golpe tenha sido perpetrado por terceiros - Súmula do STJ, verbete 479. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011923-50.2017.8.26.0506; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento:

08/10/2019; Data de Registro: 15/10/2019).

Outrossim, denota-se que as transações realizadas por terceiros destoam do padrão de consumo do autor, fato que deveria ter despertado alerta de segurança no banco. Compete ao banco réu manter sistema atualizado de detecção de fraudes, acionado automaticamente em caso de compra ou movimentação suspeita, visando impedindo que as operações fraudulentas sejam consumadas. Sob este enfoque, embora a ação tenha decorrido de ato de terceiro, há prestação de serviço defeituoso, que se enquadra como hipótese de fortuito interno, a incidir a Súmula 479 do STJ. Ante a ausência de providências do banco em perceber ou impedir transações fora do padrão de consumo e horário habitual do cliente, o fato constitui fortuito *interno*, que não afasta a responsabilidade.

Nestes termos, citam-se julgados semelhantes:

INDENIZATÓRIA - Furto de cartão do banco saque e compra indevidos - R. sentença de parcial procedência apenas para declarar a inexigibilidade da compra realizada pelo cartão de crédito - Recurso do réu. Preliminar CERCEAMENTO DE DEFESA - Não ocorrência - Pedido de oitiva da autora/apelada - Desnecessidade - Matéria eminentemente de direito - Preliminar rejeitada. DANOS MATERIAIS - Pretensão ao afastamento da restituição pelos danos materiais - Impossibilidade - Comunicação do evento danoso à instituição financeira feito pela autora logo em seguida à ocorrência do ilícito penal fortuito interno - Responsabilidade objetiva - Risco pela atividade - Falha na prestação de serviços bancários - Não demonstrada excludente de responsabilidade - Exegese da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça - Dano material configurado - Precedentes do STJ e desta Câmara - Sentença mantida - Sucumbência majorada - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000059-82.2020.8.26.0191; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ferraz de Vasconcelos - 3ª Vara; Data do Julgamento: 18/04/2023; Data de Registro: 18/04/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL Indenização - Autora foi vítima de roubo e teve subtraída a sua bolsa, contendo o seu cartão bancário, sendo realizadas operações pelos meliantes, mediante o uso desse apetrecho - Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada Falha na prestação do serviço bancário Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistiu ou culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro Responsabilidade civil configurada Operação realizada pelo fraudador dissonante do perfil de consumo da autora - Danos materiais devidos - Devolução à autora do valor usufruído pelo fraudador mantida - Dano moral Ocorrência Dano "in re ipsa" - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 Pretensão à indenização de R\$ 10.000,00 Valor excessivo Sentença reformada para deferir a indenização por dano moral Honorários recursais - Cabimento - Majoração dos honorários advocatícios em favor do patrono da autora de 10% para 20% do valor do proveito econômico obtido, nos termos do art. 85, § 11, do CPC - Recurso do Banco réu desprovido e provido em parte o da autor. (Apelação nº 1009765-70.2021.8.26.0447, TJ SP, 20ª Câmara de Direito Privado, Relator Álvaro Torres Junior, Julgamento em 27/10/2022).

Ante o exposto, não comporta provimento o recurso do banco réu, devendo ser mantida a condenação ao ressarcimento da quantia de R\$600,00.

Não comporta provimento, ainda, o recurso do autor quanto à condenação por danos morais.

O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no art. 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada,

a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se À natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro – vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral

indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pelo autor, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada. Frise-se que não houve negativação indevida do nome do requerente e que antes mesmo do julgamento, parte dos valores foram ressarcidos pelo banco em sua conta. Nas palavras do magistrado de primeira instância (fl. 117): “*No caso vertente, não decorre da mera cobrança irregular violação a quaisquer dos atributos da personalidade da autora, considerando, sobretudo, que não houve negativação, de modo que o ato perpetrado pelo réu causou-lhe mero dissabor inerente à vida em sociedade, o que afasta o pretendido dever de indenizar.*”.

A jurisprudência deste Tribunal corrobora:

Responsabilidade civil – Prestação de serviços – Conta digital - Operações bancárias não reconhecidas pela autora, via cartão de crédito digital 'Mercado Pago', no valor total de R\$ 3.400,00, após ter clicado em 'link' de e-mail falso que alertava risco de segurança em sua conta – (...) – Dano moral – Negativa de restituição dos valores contestados que não impôs à autora mais do que mero aborrecimento – Fato que não gerou desdobramento danoso à esfera moral da autora – Réus que também foram vítimas da atuação de criminosos – Inaplicabilidade, ademais, da teoria do 'desvio produtivo' – Autora que não demonstrou que tivesse despendido grande tempo para tentar resolver o caso administrativamente - Sentença de procedência parcial que há de persistir – Apelo dos réus e apelo da autora desprovidos. ([Ap. 1014813-50.2022.8.26.0032](#); Rel.: José Marcos Marrone; 23ª Câm. de D. Priv.; Foro de Araçatuba – 3ª Vara Cível; d. j.: 11/07/2024, g. n.)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nesse sentido, o caso em tela não é capaz de afetar profundamente a ordem psíquica e moral do autor. Trata-se, em verdade, de mero aborrecimento, não sendo cabível indenização moral.

Portanto, verifica-se que a sentença deu adequada solução ao litígio, e deve ser integralmente mantida.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** a ambos os recursos, majorando-se os honorários advocatícios para 12% do valor da causa a cada parte, ressalvada a gratuidade judiciária.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator