



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000287390

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019609-77.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado HILTON MARCELINO DO NASCIMENTO.

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: "Deram provimento em parte ao recurso, com sucumbência recíproca. 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), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 25 de março de 2025.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1019609-77.2022.8.26.0002

Relatora: Inah de Lemos e Silva Machado

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Hilton Marcelino do Nascimento

Comarca: São Paulo - 2ª Vara Cível do Foro Regional II – Santo Amaro

Juíza Prolatora: Luciana Ferrari Nardi Arruda

Voto nº 498

APELAÇÃO. BANCÁRIO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE.

Sentença de procedência. Recurso do réu.

Autor que alega ter sido vítima de golpe de troca de cartão em Caixa 24 horas. Fraudadores realizaram operações financeiras: saques, utilização de cartão e contratação de crediário.

Dano material. Dever de indenizar caracterizado, em razão do saldo negativo da conta corrente decorrente da fraude. Retorno ao “status quo ante”. Afastando-se os encargos incidentes na conta corrente decorrentes das operações fraudulentas.

Dano moral. Não configurado. Fatos descritos não têm o condão de atingir a esfera íntima do autor. Não comprovação de ter o desconto realizado caracterizado ofensa ao princípio da dignidade da pessoa humana. Não descritas eventuais repercussões do ato imputado a gerar o dever de indenizar. Fatos que não ultrapassaram o mero dissabor. Entendimento desta Turma Julgadora. Honorários advocatícios que devem ser fixados em observância ao artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Apelo acolhido apenas para afastar a condenação de indenização por dano moral. Sucumbência recíproca.

Recurso do réu parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de indenização por danos materiais e morais julgados procedentes pela r. sentença de fls. 352/357, cujo relatório se adota, nos seguintes termos: “Ante o exposto, extinguindo a fase cognitiva do processo, com resolução do

mérito, com fulcro no art. 487, inciso I, do CPC, julgo PROCEDENTE a ação para: converter em definitiva a tutela cautelar conferida em antecipação; declarar em definitivo a inexigibilidade do crediário de R\$5.000,00 realizado em nome do réu e de qualquer encargo decorrente; condenar o banco réu a indenizar materialmente o autor no valor de R\$ 1.350,00 e eventuais encargos decorrentes dessas despesas que tenham ocorrido na conta-corrente do autor (demonstráveis em cumprimento de sentença), corrigindo-se monetariamente as quantias desde os débitos em conta, incidentes juros de mora legais de 1% ao mês a partir de mesmos eventos; condenar o banco réu a indenizar moralmente o autor no valor de R\$5.000,00, corrigido monetariamente desde o arbitramento, incidentes juros de mora legais a partir da citação. Sucumbente, a parte ré arcará com o pagamento das custas e despesas processuais e pagará aos patronos da parte autora honorários de 10% do valor atualizado da condenação, com base no artigo 85, §2º, do CPC”.

Inconformado, o réu recorreu, teria promovido o ressarcimento dos valores contestados administrativamente pelo autor e a baixa do crediário em seu sistema interno, inexistindo dano material a ser ressarcido. Negou a realização de descontos indevidos. Esclareceu que o crediário, objeto da demanda, tem natureza diversa de consignado, não haveria descontos do benefício previdenciário do autor. A conta bancária, do autor, antes do golpe, já estava com saldo negativo e não houve desconto de nenhuma parcela, referente aos eventos fraudulentos. A cobrança de encargos pelo uso do LIS era devida, em razão do saldo devedor anterior ao evento narrado. Negou responsabilidade civil pelo evento ilícito, pugnou pela reforma da sentença e improcedência do pedido inicial (fls. 378/386).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 387/388).

Apresentadas contrarrazões, refutando os argumentos apresentados pelo apelante, postulou pela manutenção da sentença (fls. 392/403).

É o relatório.

Consta dos autos ser o autor pessoa idosa, beneficiário previdenciário por aposentadoria, correntista do réu e no dia 02 de março de 2022, intencionando consultar o extrato de movimentação de sua conta bancária, dirigiu-se ao caixa eletrônico “Banco24Horas”, localizado no interior do “Mercado Extra – Teotônio Vilela” e ao notar aglomeração estranha de pessoas, próximo ao caixa, encerrou a operação, guardou o cartão bancário. No dia 04 de março de 2022, notou estar em posse de cartão de terceiro desconhecido e tomou ciência de ter sido vítima de golpe de troca de cartões, dirigiu-se à sua agência e verificou movimentações fraudulentas, compostas por saques e contratação de empréstimo sem a sua anuência. Em emenda à inicial (fls. 55/76), o autor alterou a informação sobre o local dos fatos e prestou maiores esclarecimentos sobre a dinâmica dos fatos.

Incontroverso nos autos que terceiros, por meio fraudulento, realizaram movimentações financeiras na conta do autor. Embora o banco tenha negado responsabilidade pelo episódio, as operações realizadas na conta do autor, de forma atípica, culminaram em encargos atingindo o pagamento do seu benefício previdenciário.

A questão a ser dirimida neste recurso não diz respeito à responsabilidade do réu, mas sim, a existência de dano a ser ressarcido, afirmando o réu tê-lo feito integralmente em sede administrativa.

Ao contrário do afirmado pelo réu, não houve reconhecimento administrativo de todas as operações impugnadas, pois o apelado possuía saldo negativado no valor de R\$ 1.944,54 no dia 25 de fevereiro de 2022. Contudo, os encargos aplicados pelo réu, referentes ao mês de fevereiro, excederam o valor negativado, incidiram sobre os valores movimentados ilicitamente.

Extrai-se dos autos que no dia 09 de março de 2023 houve o ressarcimento no valor de R\$ 12.090,00 e, posteriormente, a rescisão do empréstimo fraudulento (no valor de R\$ 5.000,00), era esperado pelo autor no dia 2 de março de 2023 o depósito de seu benefício previdenciário compensando o débito



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

em aberto, permanecesse saldo positivo em conta, o que não ocorreu.

Desde os eventos fraudulentos, uma vez que o ressarcimento do dia 09 de março de 2023 (R\$ 12.090,00) não indenizou de maneira completa as retiradas ilegais, o autor permaneceu com saldo negativo em conta, e sobre esse saldo negativo continuaram a incidir os respectivos encargos.

As despesas contestadas e não indenizadas pelo réu perfazem o montante de R\$ 1.350,00 (fls. 349), bem como os encargos decorrentes da negatização do saldo na conta do autor, por todos os valores descontados de sua conta, oriundos da fraude, excluindo-se aqueles de responsabilidade do autor, ou seja, o saldo devedor antecedente à fraude, cálculo que deverá ser demonstrado em cumprimento de sentença, como determinado no *decisum*.

Em que pese o entendimento da nobre magistrada, não configurado dano moral indenizável, os fatos descritos não têm o condão de atingir a esfera íntima do autor, não haveria conduta ilícita do réu suficiente a ensejar o dever de indenizar. O valor descontado mensalmente da conta corrente do autor não configuraria, por si só, ofensa ao princípio da dignidade da pessoa humana, não havendo comprovação de que afetaram de forma drástica a situação econômico-financeira do autor.

Ademais, não foram descritas eventuais repercussões do ato imputado a gerar o dever de indenizar. Não houve inscrição de dívida em órgãos de proteção ao crédito, tampouco práticas de cobrança vexatória, intimidativa ou constrangedora. Assim, não há elementos que evidenciem qualquer violação à dignidade humana, à honra subjetiva ou objetiva nem à imagem.

Neste sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto pelo requerido contra sentença que reconheceu a responsabilidade civil do banco por falhas na segurança que permitiram a fraude conhecida

como "golpe da troca de cartões", condenando-o ao ressarcimento dos danos materiais e morais ao autor. II. Questão em Discussão. 2. A questão em discussão consiste em (i) apurar a responsabilidade da instituição financeira pelo evento danoso e (ii) determinar a procedência do pedido de indenização por danos morais. III. Razões de Decidir. 3. **Responsabilidade objetiva do banco em reparar o prejuízo decorrente de fraude**, conforme Súmula 479 do STJ. 4. **Ausência de comprovação de dano moral**, uma vez que não houve abalo significativo à dignidade ou imagem do autor, nem práticas de cobrança vexatória. IV. Dispositivo e Tese. 5. **Sentença reformada para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais**. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva do banco por falhas na segurança que permitiram a fraude. 2. Dano moral não configurado. Legislação Citada: CDC, art. 14; CPC, art. 373, II; Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp n. 2.052.228/DF; TJSP, Apelação Cível nº 1010843-67.2024.8.26.0001, nº 004240-06.2023.8.26.0003 e nº 112625-82.2022.8.26.0100.

(TJSP; Apelação Cível 1009182-11.2023.8.26.0576; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025). – **Sem destaques no original.**

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ. I. CASO EM EXAME. 1. Autora alega ter sido vítima de golpe conhecido como "golpe da troca do cartão", resultando em transações não reconhecidas no valor de R\$ 5.132,00. 2. Sentença de procedência. 3. Recurso do banco réu. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 4. A questão em discussão consiste em: (i) determinar a responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação de serviços ao não detectar transações fraudulentas; (ii) existência de dano moral indenizável. III.

RAZÕES DE DECIDIR. 5. Relação de consumo. Operações fora do perfil da consumidora. Operações bancárias em curto espaço de tempo no horário noturno. **Padrão de fraude. Falha na segurança do serviço bancário. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva.** Aplicação da Súmula 479 do S.T.J. e art. 14 do C.D.C. 6. **Dano moral. Não configurado. Situação que não extrapola o mero aborrecimento.** IV. DISPOSITIVO. 7. Sentença parcialmente reformada para excluir a indenização por dano moral. Sucumbência revista. Recurso do réu parcialmente provido”.

(TJSP; Apelação Cível 1001401-34.2024.8.26.0565; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2025; Data de Registro: 20/02/2025) – **Sem destaques no original.**

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória e indenizatório. **Golpe da troca de cartão.** Sentença de procedência. Insurgência do réu. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Súmula 479 do STJ e art. 14, do CDC. Por mais que nos atentemos ao fato de que o ato criminoso se iniciou em via pública, fora das dependências da instituição financeira, é certo que as transações bancárias impugnadas, foram realizadas em curtíssimo espaço de tempo e em valores que destoam completamente do perfil de consumo do correntista. **Falha na prestação de serviço.** Determinação de restituição das quantias subtraídas e retorno ao "status quo ante". **Danos morais. Inexistentes. Ausência de lesão a direito de personalidade ou à honra do consumidor.** Inexistência de negativação, protesto ou cobrança vexatória. Ação parcialmente procedente. Recurso parcialmente provido”.

(TJSP; Apelação Cível 1008184-79.2024.8.26.0100; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/01/2025; Data de Registro: 28/01/2025) – **Sem destaques no original.**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Assim, é caso de acolhida das razões recursais para afastar o pedido de indenização por dano moral e julgar parcialmente procedentes os pedidos.

Diante do novo desfecho, operou-se a sucumbência recíproca entre as partes. As custas e despesas processuais deverão ser rateadas igualmente, ficando cada parte responsável por 50% do total. O réu deverá pagar honorários advocatícios ao patrono da parte autora, fixados em 10% sobre o valor da condenação e o autor deverá pagar honorários advocatícios ao patrono do réu também fixados em 10%, mas sobre o valor pretendido a título de indenização por dano moral, observando-se o disposto no artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil em relação ao autor.

Assim sendo, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso do réu, nos termos da fundamentação supra.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora