



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000296431

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000739-43.2022.8.26.0629, da Comarca de Tietê, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado JOSÉ RAMALHO (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO E JOÃO BATT AUS NETO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1000739-43.2022.8.26.0629

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: José Ramalho

Voto nº 6662

CONTRATO BANCÁRIO. *Empréstimos celebrados em caixa eletrônico. Transações não reconhecidas pelo autor. Fraude. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. Ônus do banco, do qual não se desincumbiu, de provar que agiu com as cautelas necessárias para evitar efeitos da fraude praticada por terceiro com cartão subtraído. Falha na prestação do serviço que se configura ao autorizar operações que destoam do perfil do correntista. Tomada de providências de precaução pelo autor para evitar fraudes. Comunicação ao banco sobre a subtração no dia do crime. Fato não infirmado pelo réu. Retirada de novo cartão no dia seguinte. Fato não impugnado em contestação. Sentença correta. Suficientes fundamentos ratificados (artigo 252 do Regimento Interno). **Apelação desprovida.***

Da respeitável sentença de parcial procedência de ação declaratória de inexistência de relação jurídica com pedido de reparação por danos morais em decorrência de fraude bancária (fls. 322-8), apela o réu a alegar legitimidade das operações, culpa exclusiva do consumidor, fortuito externo, inexistência de falha na prestação do serviço e ausência dos requisitos da responsabilidade civil. Sustenta que o evento ocorreu fora das dependências do banco, as operações não têm perfil de fraude e o autor forneceu cartão e senha a terceiro. Afirma que o banco foi comunicado quase quatro meses após o ocorrido e o autor buscou renegociar a dívida, o que não condiz com a atitude de quem alega desconhecer a contratação. Argumenta que os laudos anexados com a contestação não foram analisados pelo Juízo *a quo*. Inaplicável a Súmula 479 do STJ.

Recurso tempestivo, preparado e não respondido.

É o relatório, em essência.

Segundo a petição inicial, o autor, que utiliza sua conta bancária exclusivamente para recebimento da aposentadoria, recebeu ligação do banco réu em março/2022 informando sobre duas parcelas atrasadas de operações das quais, até então, não tinha conhecimento. Após solicitar informações a respeito da cobrança, recebeu carta informando que o débito era proveniente dos contratos de empréstimo n.º 00001916525700 e n.º 000001916528555, cada um no valor de R\$ 1.567,18. Contestou as transações administrativamente (fls. 13-5), mas o banco negou-se a efetuar o cancelamento e não forneceu cópia dos contratos. Em abril/2022, recebeu mensagem do SCPC informando que o réu tinha solicitado a inclusão de seu nome no cadastro de inadimplentes. Acrescenta que em 4/11/2021 foi vítima de estelionatário que subtraiu seu cartão bancário utilizado para saque da aposentadoria e que, no mesmo dia, ligou para o banco, cujo contato foi registrado com n.º de protocolo 850761127, para informar o ocorrido e solicitar o cancelamento do cartão. No dia seguinte dirigiu-se à agência para retirada do novo cartão e foi informado que não havia sido feita nenhuma operação

com o cartão bloqueado. Lavrou boletim de ocorrência em 5/11/2021 (fls. 18/20). Requereu a declaração de inexistência da relação jurídica referente aos contratos impugnados, exibição dos instrumentos contratuais, retirada da restrição cadastral e reparação por danos morais.

Em contestação, o réu sustenta regularidade das transações porque foram efetuadas por cartão com "chip" e senha. Alega que o evento ocorreu por culpa exclusiva do autor, que foi vítima de golpe e forneceu sua senha a terceiro. Apresentou os contratos (fls. 66/71 e 75/80) e pareceres técnicos sobre a tecnologia dos cartões bancários e a segurança do serviço de autoatendimento em caixa eletrônico oferecido pelo réu aos correntistas (fls. 103/259).

Em réplica, o autor afirma que não informou a senha do cartão a ninguém, além de ter solicitado o cancelamento do cartão no mesmo dia do ocorrido. Sustenta que, caso as contratações tenham sido feitas pelos meliantes, o banco deveria tê-lo informado no momento da retirada do novo cartão.

Instadas as partes a se manifestarem sobre produção e especificação de provas, o réu requereu o julgamento antecipado da lide (fls. 272) e o autor as filmagens do terminal eletrônico em que ocorreu a contratação dos empréstimos fraudulentos (fls. 273).

Em saneador, foi determinada a apresentação da gravação da ligação em que foi solicitado o cancelamento do cartão (fls. 275) e as imagens do caixa eletrônico, as quais o réu afirmou não ter localizado (fls. 279/281).

O autor requereu expedição de ofício à operadora telefônica a fim de comprovar que efetuou a ligação telefônica (fls. 285-6).

Foi determinada a juntada dos extratos bancários da conta do autor para análise do perfil do correntista (fls. 288), os quais foram apresentados a fls. 298/315.

As razões recursais, que praticamente estão limitadas à repetição de argumentos anteriores, não infirmam, em absoluto, a r. sentença, cujos fundamentos, a seguir transcritos, são adotados como razão de decidir (**negrito não original**):

“(...) Os pedidos contidos em inicial são procedentes em parte.

A relação contratual entre as partes é incontroversa, bem como o fato de que as operações foram efetuadas por ato fraudulento de terceiros, os quais se apossaram do cartão bancário do autor e com ele efetuaram empréstimos e saques na conta corrente deste.

A questão controvertida cinge em averiguar se as operações impugnadas foram decorrentes de falha de segurança na prestação de serviços da instituição financeira, ou de culpa exclusiva do correntista e de terceiro, bem como da responsabilidade das partes frente às fraudes.

No caso em comento, houve uma situação concreta da prática de estelionato, ocorrido fora do estabelecimento do banco réu e que causou, lamentavelmente, prejuízos ao autor.

É certo que, ordinariamente, na sistemática desenhada pelo processo civil pátrio para a produção de provas, impõe-se ao autor o ônus de provar os fatos constitutivos de seu direito, bem como, ao réu, a prova quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, nos termos do artigo 373, do Código de Processo Civil.

Contudo, para a facilitação da defesa do direito do consumidor em Juízo, permite o Código de Defesa do Consumidor Lei nº 8.078/90 ao Julgador a inversão do ônus da prova quando, a critério deste e segundo as regras ordinárias de experiência, for verossímil a alegação ou for hipossuficiente o

consumidor, conforme o inciso VIII, de seu artigo 6º, do referido texto da lei supracitada.

Na hipótese sub judice, tem-se evidente tratar-se de relação de consumo, já que o autor figurou como destinatário final da prestação de serviços do banco réu, o que se coaduna com a definição de consumidor trazida pelo artigo 2º, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor.

Estabelecida tal premissa e de acordo com as máximas ordinárias de experiência, vejo necessária a imposição da inversão do ônus da prova no presente caso, de acordo com o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, visando garantir a isonomia material entre autor pessoa física e pessoa jurídica ré.

Ademais, é cediço que a Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça prevê que: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

No entanto, a caracterização da responsabilidade civil, ainda que objetiva, exige a demonstração do nexo causal entre o fato danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano.

Há hipóteses em que a responsabilidade do fornecedor dos serviços é afastada, dentre elas se, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, e se estiver diante de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (§ 3º, incisos I e II, do artigo 14, do CDC).

Pois bem.

Inicialmente, apesar das alegações do banco réu, tem-se que não ficou demonstrada a culpa exclusiva do autor, uma vez que aquele não apresentou qualquer prova hábil a comprovar que o autor entregou, voluntária ou negligentemente, o cartão e senha aos estelionatários, devendo prevalecer a versão narrada em exordial e no Boletim de Ocorrência de fls. 18/20.

Por outro lado, em transações bancárias realizadas por meio de atividades criminosas que, conforme acima exposto, é o caso dos autos, para o reconhecimento de fortuito interno capaz de atrair a incidência da Súmula nº 479 do STJ, necessário ponderar questões específicas para aferir a existência de responsabilidade objetiva da instituição financeira.

No caso em comento, verifica-se que houve falha na prestação do serviço bancário do réu quanto ao fornecimento da segurança necessária para a realização das transações contestadas.

Isso porque, ao que se constata dos extratos bancários acostados aos autos, as operações bancárias fraudulentas não coincidem com o perfil bancário do autor.

A partir dos extratos bancários acostados aos autos às fls. 298/315, é possível verificar que, no período analisado (junho/2020 a novembro/2021), a conta corrente que o autor mantém junto ao banco réu foi utilizada exclusivamente para recebimento e saque dos proventos de sua aposentadoria. Consta-se, ainda, que os saques foram realizados na agência em que o autor possui conta (0396), exceto quando realizados no “Banco 24 horas”.

Assim, até a data das transações cuja exigibilidade ora se discute, nunca havia o autor realizado empréstimos em sua conta, e nem mesmo efetuado saques em outra agência que não seja a sua.

Desta feita, verifica-se que as transações realizadas pelo golpistas estavam a indicar claramente uma situação anômala, vez que se trataram exatamente de dois empréstimos (fls. 294/297), ambos contratados no dia 04 de novembro de 2021, quase que simultaneamente (às 15h28h e 15h30,

respectivamente - fls. 72 e 81), em caixa eletrônico situado na agência 6650, diversa da agência do autor, e liberados mediante saques no próprio caixa eletrônico.

Nestas circunstâncias, tem-se que as operações bancárias estavam totalmente fora do perfil correntista do autor, motivo pelo qual não deveriam ter sido concluídas pelo banco réu, que deveria ter um sistema de segurança adequado para impedir a sua concretização por terceiros de má fé, bem como para garantir a segurança de seus clientes, tanto mais quando se trata de idosos, como é o caso do autor, mais suscetíveis a cair em golpes.

Assim, a responsabilidade pelo evento danoso noticiado nos autos pode ser atribuída ao réu, posto que, ainda que decorrente de fato de terceiro, possui relação direta com os riscos inerentes à atividade bancária.

Ao praticarem atividades financeiras, suportam os bancos e demais instituições do ramo as consequências a elas inerentes, erigindo-se a base jurídica para a responsabilidade civil objetiva dos estabelecimentos financeiros fundada na teoria do risco, prevista no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor e no artigo 927, parágrafo único, segunda parte, do Código Civil Brasileiro, prevendo que, quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem, deverá o autor do dano responder independente de culpa.

Diante disso, conclui-se que houve prestação deficitária no serviço, vez que é certa a responsabilidade do banco réu por eventuais fraudes perpetradas com a utilização de seus sistemas e máquinas, devendo ser declarado inexigíveis os empréstimos efetuados na conta corrente do autor. (...)” (fls. 323-6).

Embora o réu sustente que o autor procurou renegociar a dívida, não produziu nenhuma prova nesse sentido, certo que o documento a fls. 16-7 diz respeito a oferecimento de proposta pelo banco, sem qualquer assinatura do correntista.

Ao contrário do alegado pelo réu, o documento de solicitação de ressarcimento (fls. 13-5) não demonstra que houve comunicação do evento apenas após quatro meses, pois o autor afirmou ter recebido novo cartão no dia seguinte ao ocorrido, fato não impugnado em contestação (fls. 44, primeiro par.).

Ressalta-se que nem mesmo a culpa concorrente do autor afastaria a responsabilidade objetiva do réu, mas somente a obrigação de reparação por danos morais. De acordo com CDC, apenas culpa exclusiva da vítima ou de terceiro constitui excludente da responsabilidade objetiva do fornecedor.

Na espécie, verifica-se falha do serviço do réu porque as operações impugnadas destoam do perfil habitual do correntista (fls. 298/ 315), de modo que não deveriam ter sido autorizadas.

Acresça-se que os laudos técnicos a fls.103/259, extraídos de outros processos, são insuficientes como documentos comprobatórios de excludente da responsabilidade do banco, pois, além de o caso ter ocorrido pela autorização a procedimentos não habituais, o réu não infirmou a argumentação do autor de comunicação sobre o evento no dia do ocorrido e não contestou a informação de retirada de novo cartão, no dia seguinte, fatos que corroboram a narrativa do autor no que tange a tomada de providências de precaução para evitar fraudes.

Em suma, a causa foi criteriosamente julgada. Os corretos fundamentos da sentença, porque suficientes à solução de todas as questões controvertidas, são ratificados na forma do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça, forma de julgamento admitida pela jurisprudência (fundamentação “per relationem”).

Com base no art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os honorários advocatícios devidos pelo apelante para R\$ 1.800,00.

Veja-se, a propósito, que a majoração dos honorários em

grau recursal independe do trabalho adicional do advogado da parte contrária, embora este seja, quando prestado, um elemento a considerar no arbitramento.

Assim, a falta de contrarrazões de apelação não impede a elevação da verba, como tem decidido o Superior Tribunal de Justiça. Confira-se:

"(...) 'É cabível a fixação de honorários recursais, ainda que não sejam apresentadas contrarrazões ao recurso interposto' (AgInt nos EDcl no AREsp 1.496.470/SP, Relator Ministro RICARDO VILLAS BÓAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 31/8/2020, DJe 3/9/2020). (...)" (4ª T., AgInt-AREsp 1.737.796/RJ).

"(...) Nos termos da iterativa jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça 'é cabível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais (art. 85, § 11, do CPC), impondo-se a majoração do percentual já fixado, relativo aos honorários advocatícios, independentemente de comprovação do efetivo trabalho adicional pelo advogado da parte recorrida, sendo devida mesmo quando não apresentadas contrarrazões.' (AgInt nos EDcl nos EDcl no AREsp 2236428/SP. Rel. Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, julgado em 23/10/2023, DJe de 26/10/2023). (...)" (2ª T., AgInt-AREsp 2.399.731/RJ).

Nego provimento à apelação.

É como voto.

Guilherme Santini Teodoro – relator.