



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000299292

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1051102-15.2022.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada ISIS RODRIGUES REZENDE STRUCKL.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U. Sustentou oralmente a advogada Érica Escolano, OAB/SP 311.579.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 27 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1051102-15.2022.8.26.0506

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Isis Rodrigues Rezende Struckl

Comarca: Ribeirão Preto

Juiz De Direito: Dr. Benedito Sergio De Oliveira

Voto Nº 1703

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESCISÃO CONTRATUAL C.C. UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE DADOS PESSOAIS E REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. REVELIA. GOLPISTAS TIVERAM ACESSO A DADOS BANCÁRIOS SIGILOSOS. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO EM NOME DA AUTORA. AUSÊNCIA DE DADOS ESSENCIAIS DO CONTRATO ELETRÔNICO. INEXIGIBILIDADE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA. VALOR DO DANO MORAL REDUZIDO. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação de rescisão contratual cumulada com utilização indevida de dados pessoais e reparação por danos materiais e morais, movida por ISIS RODRIGUES REZENDE STRUCKL contra ITAU UNIBANCO S.A., em razão de golpe da falsa central de atendimento. A autora foi induzida a realizar transferências e contrair empréstimo fraudulento em seu nome.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do banco pela falha na segurança dos dados da autora, resultando em fraude; (ii) determinar a obrigação de indenizar por danos materiais e morais.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade objetiva da instituição financeira foi configurada devido à falha na segurança dos dados, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ. 4. A revelia do réu ao não contestar a ação tempestivamente, resultou na presunção de veracidade das alegações da autora, conforme artigo 344 do CPC.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido parcialmente para reduzir o valor da indenização do dano moral ao patamar de R\$ 5.000,00.

Tese de julgamento:

1. Instituições financeiras respondem objetivamente

por fraudes decorrentes de falhas na segurança de dados. 2. A revelia implica presunção de veracidade das alegações do autor.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Código de Processo Civil, art. 344.

Código Civil, art. 406.

Código Tributário Nacional, art. 161, § 1º.

Lei Complementar nº 105/2001, art. 1º.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479.

STJ, Súmula 326.

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

TJSP, Apelação Cível nº 1014883-34.2023.8.26.0161, Rel. Paulo Guilherme Amaral Toledo, j. 16.08.2024.

TJSP, Apelação Cível nº 102553-74.2020.8.26.0602, Rel. Castro Figliolia, j. 22.07.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **ITAU UNIBANCO S.A.**, contra a r. sentença de fls. 240/249, cujo relatório se adota, nos autos da ação de rescisão contratual c.c utilização indevida de dados pessoais e reparação por danos materiais e morais, ajuizada por **ISIS RODRIGUES REZENDE STRUCKL**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

Posto isso, torno definitiva a tutela antecipada concedida e julgo procedente o pedido para: 1) declarar a nulidade do contrato mencionado na inicial e, em consequência, a inexigibilidade do débito a ele correspondente; 2) condenar a parte ré a: a) restituir à parte autora eventual cobrança, a título de IOF e juros, monetariamente corrigida a partir dos respectivos vencimentos e acrescidas de juros de mora de um por cento ao mês (cf. art. 406 do CC c.c. art. 161, § 1º, do CTN) a partir da citação; e a b) pagar à parte autora, a título de indenização por dano moral, a quantia de R\$ 10.000,00, monetariamente corrigida a partir desta data (cf. Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros de mora de um por cento ao mês a partir da citação (cf. Súmula 54 do STJ). Condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios que fixo em vinte por cento do valor da condenação atualizado (art. 85, § 2º, do CPC).

Argumenta, em síntese, sobre a necessidade de análise



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

da matéria de direito, com o afastamento da revelia; a ilegitimidade passiva; a regularidade na prestação de serviços, que contam com os devidos requisitos de segurança; a existência de culpa exclusiva da consumidora e de terceiros; a inexistência de dano material e moral, pugnando, subsidiariamente, pela redução do valor fixado em r. sentença; os honorários sucumbenciais devidos ao patrono da parte autora.

Contrarrazões apresentadas (fls. 270/275).

Oposição ao julgamento virtual (fls. 286).

É o relatório.

A preliminar de ilegitimidade não merece prosperar, vez que se aplica a teoria da asserção na análise das condições da ação. Desse modo, pela narrativa da parte autora na exordial, verifica-se que a indicação do polo passivo é correta. Ademais, essa questão se confunde com o próprio mérito, e com ele será analisada.

Cuida-se de ação de rescisão contratual c.c utilização indevida de dados pessoais e reparação por danos materiais e morais, movida em razão de golpe da falsa central de atendimento.

Narra exordial que a parte autora recebeu uma ligação de uma pessoa, que se identificou como preposto da parte ré, e informou que sua conta bancária havia sido invadida.

Ademais, foi informada acerca de uma transferência no valor de R\$ 10.200,00 realizada com a utilização do cheque especial. Ao consultar o aplicativo da ré, percebeu que o saldo estava negativo.

Durante a ligação, relata que a atendente tinha todas as suas informações bancárias e que houve compartilhamento indevido de seus dados pessoais. Diante da segurança e da veracidade das informações passadas pelo estelionatário, decidiu realizar os procedimentos de segurança por ele indicados.

Assim, para resguardar seus recursos, deveria enviar o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

valor de R\$ 15.000,00, para a sua conta no Banco Santander S/A, e, posteriormente, fazer um PIX para nome de Carla Fernandes Santos, no valor de R\$ 10.200,00; e outro para Renan de R\$ 4.800,00, supostos funcionários do réu, que dariam continuidade ao procedimento de segurança.

Somente o PIX destinado para Carla F. Santos, no valor de R\$ 10.200,00, em 21/07/2022, foi efetuado, pois o Banco Santander bloqueou a outra operação por suspeita de fraude (fls. 71/72).

Ainda, informa que foi realizado um empréstimo fraudulento em seu nome, junto ao Banco réu. O valor liberado em conta foi de R\$ 25.400,00, contratado em 21/07/2022, a ser pago em 49 parcelas, no período de 19/09/2022 a 21/09/2026, cujo valor total, considerando os encargos, foi de R\$ 30.224,94 (fls. 24/32; 67/69).

Ao perceber que havia caído no golpe da falsa central de atendimento, realizou a impugnação administrativa junto ao réu (Banco Itaú), ao Banco Santander (protocolo nº 204335458 e 204358489), e elaborou o boletim de ocorrência (fls. 22/23; 33/62; 73/91).

A parte ré foi citada mas deixou de se manifestar, incorrendo em revelia (fls. 161, 239).

Por isso, todas as alegações de matéria fática apontadas na exordial presumem-se verdadeiras, nos termos do artigo 344 do Código de Processo Civil: *"Se o réu não contestar a ação, será considerado revel e presumir-se-ão verdadeiras as alegações de fato formuladas pelo autor."*

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Nesse sentido, havendo evidências de ocorrência de fraude diante do vazamento de dados, 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.

Diante da defeituosa prestação de serviços pelo Banco quanto à guarda dos dados de seus clientes, o Banco réu deve responder pelos danos.

Para tanto, tem-se o enunciado da Súmula n.º 479, do Superior Tribunal de Justiça, a saber; *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*.

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.)

No caso, o cenário criado pelo terceiro fraudador levou

a parte autora a acreditar que estaria se protegendo da fraude.

O réu concorreu para o evento, na medida em que houve falha na prestação dos serviços sob a ótica de segurança, eis, para a prática da fraude, imprescindível antecedente vazamento de informações sigilosas sobre a conta bancária. A partir daí, os fraudadores agiram. Não fosse o vazamento, seria impraticável a fraude.

Quanto ao ônus da prova do empréstimo impugnado, nota-se que a alegação do consumidor é verossímil, calcada no que hodiernamente ocorre e amparada por documentos.

Em razão da afirmação da parte autora de que não contratou o referido empréstimo junto ao Banco apelante, passou a ser ônus da empresa fornecedora de serviços a prova da regularidade do negócio jurídico.

Ademais, não se pode atribuir à parte demandante 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 aos autos o documento "consulta detalhe da operação" (fls. 192/193), e o "comprovante de registro da operação" (fls. 207). Eles revelam que a contratação foi efetuada através de celular, mas sem indicar a biometria facial do contratante, a geolocalização, e o IP do dispositivo, dados relevantes para se aferir a regularidade da transação.

Por isso não há dados suficientes para validar a contratação.

Destaca-se o artigo 1º da Lei do Sigilo das Operações Bancárias, Lei Complementar nº 105 de 10/01/2001: *“Art. 1º: As instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados.”*

No mesmo sentido, julgados deste Tribunal de Justiça:

*“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. GOLPE DO BOLETO FALSO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Consumidor que, após ter entrado em contato com o canal oficial de atendimento da instituição, recebeu boleto falso por meio de aplicativo de mensagens para pagamento. **Boleto com nome do consumidor, dados, nome e timbre da instituição financeira ré e número do contrato. Pagamento direcionado a terceiro. Verificadas falhas na guarda de dados, porquanto evidencia-se, no caso, que houve violação dos dados pessoais do autor e de seu financiamento, pelo terceiro fraudador, na emissão do boleto falso. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Falha na prestação do serviço da instituição bancária. Risco atrelado ao negócio. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes. Restituição devida do valor pago. Dano moral configurado. Vazamento de dados que corresponde a violação à privacidade e intimidade, agravadas pela fraude perpetrada em detrimento da parte autora. Indenização devida. Recurso improvido.**” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1014883-34.2023.8.26.0161; Rel. PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO; J. 16/08/2024).*

*“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE - PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDADO - pagamento de boleto de quitação de parcela de contrato de financiamento de veículo enviado por suposto representante da instituição financeira apelada por meio do aplicativo WhatsApp - **responsabilidade objetiva (art. 14 do***

CDC) - fraudadores que tiveram acesso aos dados pessoais e contratuais da apelante - boleto com timbre da instituição apelada, bem como com nome e CPF da apelante - ato de terceiro que não elide a responsabilidade da apelada que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado - caso fortuito interno - Súmula 479 do STJ - precedentes - declaração de inexigibilidade da parcela que se impõe - dano moral que se patenteou - inocorrência de mero aborrecimento - violação à paz de espírito - perda de tempo para resolução do problema - desvio produtivo da consumidora - indenização fixada em R\$ 5.000,00 - quantia pleiteada pela apelante que se mostra adequada às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese - sentença reformada para o fim de ser julgada procedente a ação. Resultado: recurso provido. (TJSP; 12ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 102553-74.2020.8.26.0602; Rel. CASTRO FIGLIOLIA; J. 22/07/2024)

Além disso, bem pontua a r. sentença:

Citada a parte ré, verificou-se, por diligência do cartório, que a contestação foi oferecida intempestivamente (cf. certidões a fls. 161 e 239).

A revelia ficou caracterizada, visto que o AR da carta citatória foi liberado nos autos em 02.03.2023 (fls. 145), de sorte que o prazo de 15 dias úteis para apresentação da resposta findou-se em 23.03.2023.

Todavia, a parte ré apresentou contestação somente no dia 05.05.2023, após decorrido o prazo legal..

.....



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Contudo, a parte ré nada provou em tal sentido. Pelo contrário, citada (fls. 145), apresentou contestação intempestiva, tornando-se, assim, revel (certidões a fls. 161 e 239), de modo que se presumem verdadeiras as alegações de fato formuladas pela parte autora (artigo 344 CPC), as quais, ademais, encontram corroboração na documentação apresentada (fls. 22/101).

Logo, dúvida não há quanto à obrigação da parte ré de promover o cancelamento do contrato de empréstimo e das respectivas parcelas, e restituir à parte autora eventuais cobranças, a título de IOF e juros.

E a responsabilidade da parte ré não se limita apenas ao cancelamento do contrato de empréstimo e das respectivas parcelas, e à restituição à parte autora de eventuais cobranças, a título de IOF e juros. É direito básico do consumidor lesado a indenização integral não só pelo dano patrimonial como também moral (cf. art. 6º, VI, do CDC)."

Dessa forma, fica mantida a declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo, com a devolução das parcelas cobradas pelo Banco réu.

Outrossim, para que fique configurado o dano moral indenizável, é necessário que a parte sofra angústia e aborrecimento de monta, suficientes para ferirem seriamente qualquer de seus direitos da personalidade.

In casu, o réu é instituição financeira reconhecida e demonstrou total descaso para com a autora. Não reconheceu a falha em seus sistemas e resistiu à demanda sem apresentar documentos que justificassem sua conduta. Ademais, houve contratação irregular de empréstimo em nome da autora.

No mais, é o fornecedor de serviços que deve aprimorar seus sistemas a fim de evitar fraudes. Assim, é devida indenização por dano moral.

No entanto, o valor fixado em r. sentença deve ser reduzido, a fim de observar os parâmetros da razoabilidade e proporcionalidade e sem representar enriquecimento sem causa. Assim, considera-se pertinente e adequado o valor indenizatório de R\$ 5.000,00.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Insta consignar que a procedência/improcedência do pedido de indenização por danos morais que conduz à condenação em sucumbência, comporta incidência da Súmula 326 do STJ: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Por fim, deve-se restabelecer o *status quo ante* das operações financeiras. O valor do empréstimo depositado na conta bancária da autora (R\$ 25.400,00) deve ser devolvido ao Banco réu, pois o contrato foi declarado nulo e inexigível.

Por outro lado, o Banco deve ressarcir o prejuízo material sofrido pela autora na importância de R\$ 10.200,00, (valor que foi transferido para a conta do estelionatário); os valores das parcelas debitadas em conta corrente para quitar o empréstimo, e, ainda, o valor da indenização por dano moral na quantia de R\$ 5.000,00.

Dessarte, fica reformada a r. sentença para reduzir o valor da indenização por dano moral ao valor de R\$ 5.000,00, e para autorizar a compensação de valores na forma acima estabelecida.

Na origem, os honorários advocatícios sucumbenciais devidos ao patrono da parte autora foram arbitrados em seu valor máximo, motivo pelo qual ficam mantidos em sede recursal.

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, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu, nos termos da fundamentação.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR