



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000301274

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1176188-16.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada/apelante SANDRA REGINA GUIMARÃES FERRAZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da autora e deram parcial provimento ao recurso do réu. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 28 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1176188-16.2023.8.26.0100

Apelante/Apelado: Itaú Unibanco Holding S.A.

Apelada/Apelante: Sandra Regina Guimaraes

Comarca: São Paulo – Foro Central – 7ª Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Sang Duk Kim

Voto nº 2143

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSAÇÃO FRAUDULENTA COM CARTÃO DE CRÉDITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações cíveis interpostas contra sentença que declarou a inexigibilidade de débito oriundo de transação internacional não reconhecida pela autora, mas indeferiu pedido de indenização por danos morais. A sentença condenou a instituição financeira ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios. O banco recorrente sustenta ausência de falha na prestação do serviço e pede improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, reconhecimento de sucumbência recíproca. A autora, por recurso adesivo, insiste na existência de dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) saber se a transação realizada em cartão de crédito virtual, não reconhecida pela consumidora, gera débito exigível e, por consequência, responsabilidade da autora; e (ii) saber se está configurado o dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. As provas apresentadas confirmam a inexistência de autorização da consumidora para a transação lançada em fatura, feita em estabelecimento localizado no exterior, após o bloqueio de cartão, e em valor elevado, o que caracteriza falha na prestação do serviço.

4. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do CDC, art. 14, e da Súmula 479/STJ. Na hipótese, está configurado o fortuito interno, pois a transação guarda relação com a atividade da instituição, não há excludente de responsabilidade.

5. Não se verifica, contudo, ofensa à dignidade ou

sofrimento que ultrapasse os aborrecimentos do cotidiano. A cobrança indevida, por si só, sem prova de negativação ou outros efeitos danosos relevantes, não enseja reparação por dano moral.

6. A menção à negativação posterior à sentença não pode ser considerada no recurso, por configurar fato novo e alterar a causa de pedir. Ressalva-se que, em razão da distinção da causa de pedir, não há impedimento ao ajuizamento de ação indenizatória com fundamento na indenização ora noticiada.

7. Reconhecida a sucumbência recíproca, nos termos do art. 86, caput, do CPC, com divisão proporcional das custas processuais e honorários.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso da autora desprovido, com observação. Recurso do réu parcialmente provido, apenas para redistribuir os ônus sucumbenciais.

Tese de julgamento: “1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos oriundos de fraude em transação bancária relacionada à sua atividade, mesmo quando realizada por terceiro. 2. A simples cobrança de débito indevido, sem outros elementos lesivos, não configura dano moral. 3. Havendo parcial êxito de ambas as partes, impõe-se a distribuição proporcional da sucumbência”.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI, 14 e 20; CPC, arts. 86 e 373, I.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1002602-95.2023.8.26.0565, Rel. João Battaues Neto, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma II (Direito Privado 2), j. 05.09.2024; TJSP, Apelação Cível 1013479-34.2023.8.26.0003, Rel. Souza Lopes, 17ª Câmara de Direito Privado, j. 26.08.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Itaú Unibanco Holding S.A.**, contra a r. sentença de fls. 292/296, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta por **Sandra Regina Guimaraes**, para declarar inexigível o débito indicado na inicial, no valor de R\$ 6.068,70. Considerando haver sucumbência majoritária da instituição financeira, o juízo de primeiro grau condenou o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação.

Sustenta o apelante, em síntese, que não falhou na prestação de serviços, uma vez que a compra contestada foi feita regularmente por

cartão de crédito virtual, gerado em observância aos procedimentos de segurança necessários. Os fraudadores jamais conseguiriam ter acesso ao cartão virtual sem antes ter acesso à conta da autora ou ao aplicativo Itaucard, e caso conseguissem acesso, fariam diversas outras transações, o que não ocorreu. Argumenta que o perfil de consumo da autora não pode ser utilizado para bloquear transações, sob pena de privar a correntista de usufruir de seu crédito disponível. Requer a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos iniciais. Subsidiariamente, pede o reconhecimento da sucumbência recíproca, ante o decaimento parcial da autora.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 371/372).

Contrarrazões apresentadas (fls. 390/396).

Sem prejuízo, a autora **Sandra Regina Guimaraes** interpôs recurso adesivo, sustentando que está configurado o dano moral. Argumenta que após a sentença, como forma de represália, a instituição financeira inscreveu seu nome nos órgãos de proteção ao crédito, demonstrando sua má-fé. Assim, estaria configurado o dano moral *in re ipsa*. Requer a reforma da sentença para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 387/389).

Contrarrazões apresentadas (fls. 400/407).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Apesar de a serventia ter calculado o valor do preparo sobre o valor da causa (fls. 408/409), o que levaria à insuficiência das quantias recolhidas por ambos os apelantes, uma vez que o réu recolheu o valor de R\$ 250,00 (fls. 371/372), e a autora o valor de R\$ 360,00 (fls. 387/389), tem-se que os recursos foram devidamente preparados.

Como a sentença foi líquida, definindo o valor da condenação em R\$ 6.068,70 (fls. 296), revelam-se suficientes os recolhimentos do preparo em 4% sobre este referencial, nos termos do art. 4º, II e §2º, da Lei Estadual nº 11.608/2003.

Assim, conheço de ambos os recursos interpostos.

Cinge-se a discussão a verificar se é exigível o débito apontado na inicial, no valor de R\$ 6.068,70, e se a autora faz jus ao recebimento de indenização por danos morais.

Segundo consta da inicial, no final do mês de julho de 2023, ao acessar o aplicativo da instituição bancária ré, identificou lançamentos de compras internacionais que não foram por ela autorizadas.

Imediatamente entrou em contato com o réu, que informou sobre possível clonagem de cartão de crédito, orientando seu bloqueio e prometendo análise e posterior cancelamento da cobrança.

Relata a autora que esse primeiro contato ocorreu em 29/07/2023 e houve a exclusão da compra em 31/07/2023.

Contudo, mesmo após receber a informação de que o cartão já estava bloqueado, a autora constatou a ocorrência de uma nova compra internacional, registrada em 28/08/2023, desta vez no valor de US\$ 1.173,83 (equivalente a R\$ 6.068,70), realizada em estabelecimento que, segundo a autora, está situado na França (fls. 36).

Diante disso, a autora acionou novamente a instituição financeira, permanecendo o lançamento em análise por meses, sem solução definitiva.

Em novembro, dirigiu-se pessoalmente a uma agência bancária e, seguindo orientações da gerente, entrou em contato com a central da instituição financeira para tentar resolver a questão, bem como registrou Boletim de Ocorrência (fls. 34/35).

Afirma que apesar do histórico de irregularidade e do perfil de consumo incompatível com a compra, o réu negou o estorno, atribuindo à autora a responsabilidade pelo pagamento. Destaca, ainda, que é contratante de seguro oferecido pelo próprio réu, que promete proteção em casos dessa natureza.

No feito, requereu a declaração de inexigibilidade do

débito indicado na inicial, em valor equivalente a R\$ 6.068,70, bem como a condenação do réu ao pagamento de R\$ 9.000,00 a título de danos morais.

A sentença reconheceu a falha no serviço bancário, declarando a inexigibilidade do débito no valor de US\$ 1.173,83, equivalente a R\$ 6.068,70, afastando o pedido de reparação por dano moral e condenando o réu a arcar integralmente com as verbas de sucumbência.

A despeito das alegações do réu apelante, deve ser mantida a declaração de inexigibilidade do débito. Isso porque as provas apresentadas não deixam dúvidas de que a transação impugnada é fraudulenta.

Observa-se no canto inferior direito da fatura com vencimento em 05/09/2023 (fls. 15), que houve o registro de dois protocolos, um de nº 2023.210.343680.0000, iniciado em 29/07/2023 e concluído em 31/07/2023, e outro de nº 2023.237.702048.0000, que à época ainda estava em análise.

Cabe consignar que a compra discutida foi lançada em 28/08/2023, sob a rubrica “PIECESETPNEUS”, US\$ 1.173,83, equivalente a R\$ 6.068,70 (fls. 15).

Houve, ainda, o registro de Boletim de Ocorrência, no qual a autora relata que já havia sido vítima de fraude relacionada ao mesmo Banco, e que em ocasião anterior, foram estornadas outras transações fraudulentas.

Tais registros corroboram a tese da autora de que já havia solicitado o bloqueio do cartão digital anteriormente, e reforçam a ocorrência de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que possibilitem a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

Assim, os fornecedores de serviços só não serão responsabilizados quando demonstrarem que não houve defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Embora a instituição financeira alegue que não concorreu para o evento danoso, sob o argumento de que a segurança de suas transações é garantida, ao contrário, restou demonstrado o defeito nos sistemas de

segurança do Banco.

A situação noticiada deve ser enquadrada como fortuito interno, uma vez que as transações realizadas apresentam relação com a atividade desempenhada pela apelante, não tendo o condão de romper o nexo causal existente.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade é objetiva, consoante o disposto na Súmula 479, do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Havendo evidências de ocorrência de fraude, a realização de operação bancária incomum, em valor elevado e realizada no exterior, deveria ter alertado os sistemas de segurança do Banco, o que não aconteceu, revelando a falha na prestação de serviços.

Configurada, pois, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, 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.

Nesse sentido, julgados deste Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO – CARTÃO DE CRÉDITO – “Golpe da Maquininha” – Valor da operação que não corresponde ao pretendido – Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações que fogem ao perfil de gastos do cliente – Apelante não provou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro art. 14, §3º, II, do CDC) – Falha na prestação de serviços bancários – Restituição dos valores bem imposta na sentença. DANOS MORAIS não configurados – Ausente ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002602-95.2023.8.26.0565; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do

Julgamento: 05/09/2024; Data de Registro: 05/09/2024)

**Indenização – Cerceamento de defesa não configurado - Autora vítima do conhecido "golpe da maquininha" ou "golpe do presente" – Cobrança de taxa de entrega – Obtenção de crédito indevido pelo entregador – Quadro probatório indicando que a correntista agiu rapidamente solicitando o cancelamento do cartão por meio dos canais de atendimento – Operação que foge ao perfil do consumidor – Falha na prestação do serviço de segurança da Instituição Financeira, que não acionou o bloqueio preventivo, além do que, deixou de agir após comunicação dos fatos pela titular do plástico – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1013479-34.2023.8.26.0003; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2024; Data de Registro: 27/08/2024)*

Assim, fica mantida a declaração de inexigibilidade da transação contestada, nos termos da r. sentença.

Em relação ao dano moral, cabe destacar que o pedido da autora teve como causa de pedir a falha na prestação do serviço do réu, consistente na recusa injustificada de estorno pela instituição financeira, bem como a alegação de desvio produtivo e comprometimento do sossego da autora (fls. 7/8).

À vista disso, embora a autora alegue, em sede de apelação, que o seu nome foi negativado após a prolação da sentença (fls. 384/385 e 389), não se pode apreciar tal fundamento em grau recursal, uma vez que configura verdadeira alteração na causa de pedir, e no momento sequer é possível aditar ou emendar a inicial.

Ressalva-se que não há impedimento de que a autora promova nova demanda objetivando a reparação moral por negativação indevida. Como se sabe, só há coisa julgada se presente a tríplice identidade mesmas partes, mesma causa de pedir e mesmo pedido, o que não ocorrerá na hipótese, já que a causa de pedir é distinta.

Veja-se julgado exemplificativo:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTES DE NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. Débitos de empréstimo e PIX declarados inexigíveis em processo judicial. Negativação do nome da autora após a sentença. Réu condenado a indenizar a autora em R\$5.000,00. APELO DO BANCO RÉU. LITISPENDÊNCIA. Alegação de litispendência, com outro feito, eis que é comum o fato gerador. Fato gerador diverso dos danos narrados nestes autos, pela negativação indevida, que configura fato novo. Litispendência não caracterizada. Negativação indevida caracterizada, posto que efetuada após sentença judicial que desconstituiu o débito. Responsabilidade objetiva conforme artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. Indenização por danos morais na outra demanda decorre da falha no serviço que permitiu a fraude. Pretensão recursal da autora de majoração da quantia devida por danos morais a ser repelida, eis que a quantia arbitrada a título de danos morais é razoável e proporcional ao dano causado à consumidora. Sentença mantida. RecursoS desprovidos”. (TJSP; Apelação Cível 1022740-92.2023.8.26.0562; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Santos - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024)

Assim, o pedido de dano moral será analisado exclusivamente de acordo com a causa de pedir delimitada na inicial.

No caso, a despeito da já reconhecida falha na prestação de serviços do réu, não houve a produção de qualquer dano de índole moral, tratando-se, em verdade, de mero dissabor cotidiano, insuscetível, portanto, de atrair o pleito indenizatório postulado.

Como é cediço, para que esteja configurado o dano moral, deve ser possível identificar na hipótese concreta, considerando a sensibilidade ético-social do homem comum, uma grave violação à dignidade da

pessoa humana, capaz de ensejar sofrimentos e humilhações intensos, causando turbacão de ânimo por um período desarrazoado, o que não ocorreu.

A simples cobrança por débito indevido, sem considerar a alegada negatibação indevida, constitui mero dissabor cotidiano, que embora causa aborrecimento indesejável, não atrai o pleito indenizatório postulado.

Ademais, não se nega que a autora tenha despendido tempo para resolver a questão. Entretanto, para que tal fato configure abusividade e haja direito a uma indenização, é necessário que a vítima comprove de forma efetiva o tempo perdido de forma desnecessária e como isso afetou negativamente a sua vida, o que não fez.

Dessa forma, em relação ao dano moral, tem-se que a autora não se desincumbiu de demonstrar os fatos constitutivos de seu direito, na forma do art. 373, I, do CPC, razão pela qual fica mantido o afastamento da indenização pleiteada.

No que diz respeito ao pedido de distribuição da sucumbência, formulado pelo réu, comporta reforma a sentença.

Ante o indeferimento do pleito de indenização por dano moral, entende este juízo que não houve sucumbência mínima da autora, sendo devida a distribuição dos ônus sucumbenciais entre ambas as partes.

Diante da sucumbência recíproca, considerando a proporção em que cada parte foi sucumbente e tendo em vista o disposto no art. 86, *caput*, do CPC, condeno ambas as partes a arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais.

Ao réu fica mantida a condenação ao pagamento de verba honorária no valor de 10% do valor da condenação (débito inexigível) e à autora, caberá o pagamento de honorários advocatícios no valor de 10% sobre o pedido julgado improcedente (dano moral).

Portanto, fica desprovido o recurso da autora, com observação acerca da coisa julgada, e fica parcialmente provido o recurso do réu, apenas para distribuir as verbas de sucumbência entre ambas as partes, nos termos da fundamentação.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, o meu voto é para **NEGAR PROVIMENTO ao recurso da autora, com observação e DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR