



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000322300

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009612-92.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada MARLENE DECCETTI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1009612-92.2024.8.26.0554

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelada: Marlene Deccetti

Comarca: Santo André

Juiz Sentenciante: Dr. Felipe Menezes Maida

Voto nº 31.888

Ementa:

Apelação. Transações bancárias indevidas desconhecidas pelo cliente. Roubo de cartões bancários e celular. Fraude evidenciada. Falha na prestação do serviço. Inobservância do perfil econômico do consumidor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula nº 479 do STJ. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Art. 14 do CDC. Dano moral devido. Valor da indenização ora reduzido para R\$ 5.000,00. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 242/254, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente a ação proposta por *Marlene Deccetti* contra o *Banco Unibanco S/A*, bem como julgou improcedente o pedido reconvenicional, nos seguintes termos:

Ante todo o exposto, julgo parcialmente procedentes os pedidos iniciais formulados por

MARLENE DECCETTI, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC, para condenar a ré BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 59.161,19 e por danos morais no valor de R\$ 8.000,00, em favor da autora, confirmada a tutela de urgência de fls. 48/49.

Sobre os danos materiais incidem correção monetária e juros de mora a partir do desconto indevido de cada parcela, data dos prejuízos, nos termos do art. 398 do CC, e sobre os danos morais incidem correção monetária da data da presente sentença, nos termos da Súmula 362 do STJ e juros de mora a partir de 11/03/2024, data da primeira negativa de restituição dos valores contestados (fl. 36), momento em que foi gerado maior abalo psicológico à autora, ao ter ciência de que não recuperaria o prejuízo sofrido junto ao banco.

A correção monetária e os juros de mora terão incidência com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: i) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês, conforme a orientação da jurisprudência então dominante no âmbito do TJSP ; ii) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado, observando-se a Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo para

fins de cálculo, será: a) a taxa SELIC, deduzido o IPCA-IBGE, enquanto incidir apenas juros de mora; b) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora.

Por sua vez, julgo improcedente o pedido reconvenicional formulado por BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC.

Diante da sucumbência substancial na ação principal e em observância à Súmula 326 do STJ; e da sucumbência total sofrida quanto ao pedido reconvenicional, fica a ré-reconvinte condenada ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios em favor do patrono da autora-reconvinda em 10% sobre o valor da condenação e sobre o valor atualizado do pedido reconvenicional, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

O réu apela às págs. 263/279 com vistas à inversão do julgado, sustentando que a sentença é genérica e que não observou os precedentes do C. STJ, bem como a regularidade das transações diante da culpa exclusiva do consumidor e de terceiros.

Argumenta com a ausência de falha na prestação dos serviços vez que as transações foram efetuadas de forma presencial mediante uso do cartão, validação de chip e utilização da senha pessoal e intransferível da autora.

Aduz a inaplicabilidade da Súmula nº 479 do C. STJ, vez que o presente fato se trata de fortuito externo e porque só teve ciência do ocorrido posteriormente à realização da transação, bem como que os Pixs

efetuados tiveram como beneficiária a própria autora.

Alega a ausência de dano material ou moral. Subsidiariamente, pede a redução do valor fixado a título de indenização por dano moral.

O recurso foi processado e respondido (págs. 285/295).

É o relatório.

Inexiste impedimento ao conhecimento do recurso.

Trata-se de ação proposta com vistas à declaração de inexigibilidade dos débitos descritos na inicial, restituição de valores pagos indevidamente e indenização por dano moral.

Alega a autora ter sido vítima de roubo de cartões bancários e do seu telefone celular e afirma que após esse fato ocorreram diversas transações bancárias desconhecidas em sua conta e que totalizam prejuízo de R\$ 64.256,11.

O banco alega que não houve falha em sua prestação de serviço e atribui a culpa pelo incidente exclusivamente à autora e a terceiros, vez que não participou dos fatos narrados e porque as transações foram efetuadas de maneira presencial e com a utilização da senha pessoal e intransferível da autora.

De acordo com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Dessa forma, o caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, notadamente em razão da vulnerabilidade da parte autora, perante a instituição financeira, que implica

na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

E, o réu não comprovou que as operações impugnadas ocorreram sem falha alguma de sua parte ou que não foram decorrentes de fraude, de forma que deverá suportar as consequências decorrentes de tal fato, nos termos da Súmula nº 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

Ademais, não há que se falar em culpa concorrente do autor, vez que não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC, diante da falha na prestação de serviço, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem¹:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão

¹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente accidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência².

Além disso, trata-se de responsabilidade do réu pela falha na prestação do serviço consistente na inobservância do perfil de econômico do consumidor ao não identificar o caráter das operações fora do perfil econômico da autora.

Nesse sentido, é o entendimento do C. STJ:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

² As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. *Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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”.*

7. *Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.*

8. *Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.*

9. *Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.*

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

Dessa forma, bem reconhecida a inexigibilidade das operações indevidas e a responsabilidade do banco réu ao ressarcimento do dano material sofrida pela autora.

Da mesma maneira, bem reconhecido o dano moral em razão da falha na prestação do serviço.

Porém, a indenização fixada no valor de R\$ 8.000,00 deve ser reduzida para R\$ 5.000,00 à luz do disposto no art. 5º, incisos V, da CF e no art. 6º, inc. VI, do CDC, levando-se em consideração os precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado à instituição financeira para dissuadi-la de práticas tais quais a relatada nos autos.

Nesse sentido é o entendimento desta 14ª Câmara de Direito Privado:

Apelação – Ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais – Procedência – Furto de celular contendo aplicativo das instituições financeiras – Registro policial da ocorrência e comunicação às instituições financeiras – Uso indevido por terceiros que realizaram operações em nome do autor - Operações negadas pelo demandante - Existência e legitimidade destas operações não evidenciadas – Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do

Consumidor – Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça – Ônus probatório que impunha aos réus demonstrarem a regularidade e legitimidade destas transações – Réus, entretanto, que não se desincumbiram deste ônus probatório – Inexigibilidade das operações bem reconhecida – Restituição dos valores descontados indevidamente também que se mostra cabível – Dano moral – Ocorrência configurada – Demandante que faz jus à reparação deste dano – Montante arbitrado pelo douto Magistrado que merece ser majorado – Sentença recorrida reformada somente neste ponto – Recurso do corréu Itaú improvido e provido em parte o do autor. (TJSP; Apelação Cível 1070520-93.2022.8.26.0002; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2024; Data de Registro: 07/11/2024)

Portanto, merece parcial provimento o recurso a fim de reduzir o valor da indenização por dano moral.

Pelo exposto, o voto é pelo PARCIAL PROVIMENTO do recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL
Relator