



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000332391

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1095489-41.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada SYLVIA FREITAS MACHADO.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso, por V.U. Sustentou oralmente a Dra. Erica Escolano, (OAB/SP 311.579).", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1095489-41.2023.8.26.0002

Apelante: Itaú Unibanco S/A
Apelado: Sylvia Freitas Machado
Comarca: São Paulo
Voto nº 7560

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de restituição de valores, declarando a inexigibilidade de débito oriundo de fraude bancária e condenando a instituição financeira à devolução do montante de R\$ 49.700,00, corrigido e acrescido de juros, além do pagamento das custas processuais e honorários advocatícios. A apelante sustenta ilegitimidade passiva, cerceamento de defesa, necessidade de denunciação da lide e ausência de falha na prestação do serviço, a alegar culpa exclusiva da consumidora e de terceiros.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) verificar a ocorrência de cerceamento de defesa em razão do indeferimento da produção de prova oral; (ii) determinar a legitimidade passiva da instituição financeira diante de fraude praticada por terceiros; e (iii) analisar a responsabilidade do banco pela transação fraudulenta e sua obrigação de restituição dos valores subtraídos.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Não há cerceamento de defesa quando o juiz, como destinatário da prova, entende pela suficiência das provas documentais já constantes dos autos, notadamente a oitiva pessoal da parte autora, dada a profusão de documentos existentes nos autos serem aptas a solucionarem a lide de forma segura, na forma do artigo 370 do CPC e precedentes do STJ.

A instituição financeira possui legitimidade passiva, pois a demanda decorre da falha de segurança na prestação de serviços bancários, sendo irrelevante a identidade do fraudador para a definição da

responsabilidade do banco, que responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC.

O banco tem o dever de adotar mecanismos eficazes para prevenir fraudes, sendo aplicável a Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros em operações bancárias.

A transação contestada envolveu valor muito expressivo e claramente destoante do perfil histórico da cliente, a evidenciar a falha do sistema antifraude do banco ao não identificar a operação suspeita e impedir sua concretização.

Não há necessidade de denúncia da lide ao suposto beneficiário do valor desviado, pois a relação contratual e de consumo entre a autora e o banco permite a propositura da demanda apenas contra este, sem prejuízo de eventual ação regressiva do banco, à época em que identificar o fraudador.

O banco não se desincumbiu do ônus probatório de demonstrar a regularidade da transação, conforme previsto no art. 6º, inciso VIII, do CDC, sendo insuficiente a simples apresentação de comprovante da operação.

Configurado o dano moral, diante da privação de valores substanciais, do transtorno e da insegurança causados pela falha na prestação do serviço bancário.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

A negativa de produção de prova oral não configura cerceamento de defesa, sempre que o conjunto probatório é suficiente para a solução do litígio.

A instituição financeira é parte legítima para responder por fraude bancária que envolva a prestação de seus serviços, independentemente da identificação do fraudador.

Os bancos possuem responsabilidade objetiva por fraudes bancárias, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, sendo irrelevante a conduta de terceiros ou a alegação de culpa exclusiva do consumidor.

A falha do sistema de segurança da instituição financeira na detecção de transações atípicas gera dever de restituição dos valores subtraídos.

O dano moral é configurado quando a falha do banco resulta na perda de quantia substancial e gera insegurança e transtornos ao consumidor.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 370 e 487,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

inciso I; CC, arts. 389 e 406; CDC, arts. 6º, inciso VIII, 7º, parágrafo único, e 25, § 1º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, AgInt no AREsp 1681738/PR, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 16.11.2020, DJe 19.11.2020; TJSP, Apelação Cível nº 1011430-25.2023.8.26.0066, Rel. Des. Paulo Toledo, j. 30.08.2024.

Vistos.

O réu apela da r. Sentença cujo relatório se adota (fls. 408/413) da 413qual constou o seguinte dispositivo: “Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para declarar a inexigibilidade do débito e condenar o Requerido à restituição do valor pago referente ao débito fraudulento mencionado na inicial R\$ 49.700,00 (quarenta e nove mil e setecentos reais - fls. 42), com correção pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso até a data de início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024 (30/08/2024), quando então passará a ser corrigida pelo IPCA (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil) e com incidência de juros de mora de 1% ao mês desde o desembolso até a data de início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024 (30/08/2024), quando então passarão a ser calculado pela SELIC menos o IPCA (artigo 406, caput e § 1º, do Código Civil). Diante da sucumbência mínima da autora, condeno o requerido ao pagamento das custas e despesas do processo, fixada a verba honorária em 10% sobre o valor da condenação”.

A apelante sustenta em suas razões recursais ser parte ilegítima, uma vez que o dano deveu-se a conduta exclusiva de terceiros. Afirmar ter havido cerceamento de defesa, pois era necessário depoimento pessoal da parte apelada, sem prejuízo da denunciação da lide do beneficiário do valor contestado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

No exame do mérito enfatizou a falta de verossimilhança das alegações autorais, pois houve culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, sendo o golpe realizado fora das dependências da instituição financeira, por meio de regular transação eletrônica.

Apontou ser aplicável o disposto na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, destacou a falta de provas de vazamento de dados internos do banco, tudo a evidenciar a ausência de falhas na prestação de serviços, que inclusive justifica o afastamento de reparo por supostos danos morais (fls. 416/437).

O recurso foi interposto com recolhimento do preparo (fls. 438/439), sendo tempestivo e havendo cumprido com os requisitos de admissibilidade.

Não houve contrarrazões e o réu se opôs ao julgamento virtual (fls. 447).

É o relatório.

Rejeito a preliminar de nulidade da sentença e cerceamento de defesa, haja vista que, em conformidade ao art. 370 do Código de Processo Civil, "Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito.", indeferindo, portanto, em decisões fundamentadas, as diligências inúteis ou meramente protelatórias.

Logo, dispensável a dilação probatória visto que, para formação de convicção do magistrado, as provas produzidas e os documentos trazidos ao feito são mais do que suficientes para formarem o convencimento judicial.

O requerimento de depoimento da parte autora em nada alteraria a suficiência do arcabouço probatório, pois na ordem natural das coisas, apenas

repetiria o que foi dito por seu patrono na petição inicial.

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva, haja vista que a apelada, cliente do réu, a ele atribuiu os danos causados por noticiada falha de prestação dos serviços dele, o que dentro da narrativa contida na inicial, bem traz elementos que impõem a análise da responsabilidade no âmbito do mérito.

Ademais, conforme o Código de Defesa do Consumidor, todos aqueles que participam da cadeia de consumo e contribuem com a colocação do produto e/ou serviço no mercado, por isto são responsáveis solidários pelos danos causados, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, ambos do CDC.

O banco, por sua vez, embora reconheça a fraude, insiste em transferir a responsabilidade pelos fatos controvertidos à vítima e terceiros, além de defender a regularidade da operação, sustentando que a transação bancária ocorreu validamente.

Primeiramente deve ser consignada a aplicação, ao caso concreto, das disposições do Código de Defesa do Consumidor, sendo direito da parte autora a facilitação da defesa de seus interesses em Juízo, inclusive com a inversão do ônus probatório, na forma do artigo 6º, inciso VIII, do CDC.

Estabelecida a premissa, não há falar em denúncia da lide, uma vez que nenhuma das partes possui dados do fraudador, de modo que a providência seria procrastinatória, notadamente se for levado em conta que nada impede o banco de acionar no futuro o criminoso, caso logre identifica-lo.

Superadas as preliminares, o apelo não merece provimento.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O caso dos autos assim se apresenta: a apelada foi vítima de golpe telefônico, pelo qual alguém se identificou como sendo funcionário da apelante, usando inclusive o número telefônico da agência bancária, orientando a apelada a telefonar para o número de certa central de atendimento, pois teria sido vítima de golpe.

Imediatamente a apelada teria ligado para a falsa central e seguiu se submeteu ao procedimento de segurança orientado pela suposta atendente, do que, ao fim, resultou no saque indevido de R\$ 49.700,00 de sua conta corrente, empregando o saldo e mais o limite do cheque especial.

É fato incontroverso que a apelada foi vítima de fraude bancária praticada por estelionatários e que, ao procurar a instituição financeira, essa deu de ombros em relação ao seu problema, a atribuir a responsabilidade à apelada ou a terceiros.

As instituições financeiras devem manejar recursos para proteção de seus clientes contra fraudes bancárias, concreta e preventivamente, pois de há muito é cediço que a disciplina protetiva do Código de Defesa do Consumidor é plenamente aplicável às instituições financeiras, conforme Súmula nº 297 do C. STJ, bem como que a responsabilidade pelas fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias é de natureza objetiva, prescindindo do elemento volitivo, nos termos do verbete da Súmula nº 479 do C. STJ.

Deve ser destacado que foi realizada transferência no valor de R\$ 49.700,00 (fls. 26).

O contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude do banco tivesse funcionado a contento, impedindo a transação suspeita na conta bancária, haja vista que o valor da operação claramente foge do perfil da cliente, pois tem valor expressivo se comparado às demais movimentações feitas até então pela sua

cliente, pois as movimentações de maior expressão eram justamente para encaminhar os valores da conta para investimentos feitos no próprio banco (fls. 43/47 e 182/311).

Como ensina Nélson Abrão, "O principal a questionar na aplicação da teoria da aparência em sede de meios eletrônicos e na própria Internet concerne ao sistema de segurança, usos e costumes, boa-fé, e os preceitos inseridos nas operações bancárias, matéria plural que permitirá interpretar com bom senso aquela ocorrência dentro do aspecto de sua razoabilidade.

Evidente, pois, que, se a operação refoge do padrão do cliente e mostra aparência de anormalidade, tanto pela ocasião como diante de valores, não se poderá, em princípio, validar o negócio em detrimento do usuário do sistema, mas a vertente implica o exame de dados objetivos condensados com aqueles de conotação subjetiva." (Direito Bancário, Editora Saraiva, 2017, item 223). (destaque meu).

A par disto, o apelante deixou de observar os próprios limites estabelecidos de crédito admitidos para a sua cliente no dia-a-dia (fls. 27).

Neste sentido:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE PAGAMENTO CUMULADA COM PEDIDO DE DANOS MORAIS. GOLPE DE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Preliminar de ilegitimidade passiva. Rejeição, uma vez que a autora atribuiu ao réu apelante a

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

responsabilidade por falha na prestação de serviços. Contato telefônico de suposto funcionário do Banco do Brasil S.A. informando sobre fraude e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em transferências não autorizadas na conta da parte autora no banco indicado. Relação de consumo configurada. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. Transações que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Falha na prestação de serviço pelo Banco do Brasil S.A. Risco atrelado ao negócio. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes. Restituição devida dos valores indicados. Ausência de responsabilidade dos corréus, que não concorreram para o evento. Danos morais. Intranquilidade e insegurança causados pela falha dos serviços do apelado, com indícios de exposição indevida de dados da autora. Privação de valores significativo. Dano moral configurado. Indenização devida. Sentença reformada. Alteração das verbas de sucumbência.”

Apelação Cível 1011430-25.2023.8.26.0066; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024.

No mais, por se tratar de relação ditada pelo Código de Defesa do Consumidor, cabia ao banco trazer aos autos a prova da transferência de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

valores a terceiros, na forma do artigo 6º, inciso VIII, do CDC.

A apelante, contudo, trouxe aos autos apenas comprovante de registro de operação (fls. 26), o que não é suficiente para demonstrar a contratação.

Deste modo, de rigor a manutenção da sentença.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do requerido, nos termos acima explanados. Não havendo trabalho adicional realizado pelo patrono da apelada neste Grau de Jurisdição, ora mantenho a honorária fixada na r. sentença, por não ser o caso de se aplicar o disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino
Relator