



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000333001

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016233-12.2023.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante DAVID LUIS DAMASIO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

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: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

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

São Paulo, 3 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1016233-12.2023.8.26.0564

Apelante: David Luis Damasio de Souza

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Comarca: São Bernardo do Campo

Voto nº 2716

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL PELO REQUERENTE. INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS.

I. Caso em Exame

Ação indenizatória movida contra Itaú Unibanco S.A. Autor que alega que teria sido desviada a quantia de R\$ 1.118,00 de sua conta mantida junto à Financeira ré, em uma série de transferências que não reconhece. Requer a devolução do valor, além da condenação da ré a compensação por danos morais estipulada em R\$ 10.000,00. Sentença de improcedência. Apelação.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em: (i) deliberar se houve falha na prestação de serviços pela Financeira ré, e sua responsabilidade pelos danos sofridos pelo autor; e (ii) em caso positivo, a ocorrência de danos morais, além da quantificação da indenização

III. Razões de Decidir

3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o regime do Código de Defesa do Consumidor. Súmula nº 297 do C. STJ. A responsabilidade objetiva do banco depende da falha na prestação de serviços e do nexo de causalidade com o dano.

4. Transações que não fogem ao perfil de consumo do requerente. Valores não elevados. Operações, como regra, realizadas em dias distintos, no transcurso de mais de um mês (31.03 a 02.05), o que desfigura a fraude. Reclamação administrativa (05.05) e boletim de ocorrência (22.05) tardios. Impossibilidade de se exigir da Financeira, como medida de segurança, o bloqueio prévio de operações ou da conta, porque seria, no caso, censura. Faltante verossimilhança no alegado pelo requerente e, se dano houve, decorreu de culpa exclusiva do autor ou de terceiro. Art. 14, §3º, CDC.

IV. Dispositivo

5. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória por perdas e danos movida



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

por DAVID LUIS DAMASIO DE SOUZA em face de ITAÚ UNIBANCO S.A., na qual foi proferida sentença que julgou improcedente a ação, condenando o autor a arcar com custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em 10% sobre o valor da causa (fl. 100/101).

Recorre o autor, alegando, em síntese, que: i) constatou em seu extrato bancário uma série de transferências desconhecidas, que totalizaram a quantia de R\$ 1.118,00; ii) foi instruído por sua gerente a trocar suas senhas, e assim o fez; e iii) mesmo após seguidas reclamações, o Banco apelado deixou de realizar o ressarcimento. Pugna pelo provimento do recurso (fls. 105/118).

Tempestivo e dispensado de preparo pela gratuidade concedida ao apelante (fl. 43), o recurso foi processado. Contrarrazões às fls. 122/130.

Oposição ao julgamento virtual às fls. 134 e 139.

É o relatório.

Cuida-se, na origem, de ação indenizatória por perdas e danos movida por DAVID LUIS DAMASIO DE SOUZA em face de ITAÚ UNIBANCO S.A. em que o autor relata que foi vítima de um golpe. Aduz que é cliente do Banco réu, indicando a conta corrente nº 07549-9 e agência nº 2700. No dia do recebimento de seu salário, em 29/04/2023, foi analisar seu extrato e constatou uma série de transferências bancárias para destinatários desconhecidos, que se seguiram também em dia posterior, e totalizaram R\$ 1.118,00. Registrou duas reclamações perante a Financeira ré (protocolos nº 937714663 e nº 939363902) e, em 10/05/2023, dirigiu-se até a agência bancária para registrar formalmente seu pedido. Diante disso, requer a condenação do Banco a ressarcir-lo pelos valores indevidamente desviados de sua conta bancária; e compensação por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Juntou documentos, incluindo: extratos bancários (fls. 27/34) e boletim de ocorrência (fls. 41/42).

Citada, a ré apresentou contestação (fls. 50/67). Apresentou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

telas sistêmicas para comprovar a regularidade das transações (fl. 51), realizadas mediante token e senha do apelante, e indicou que não fugiam a seu perfil de consumo (fl. 63).

Às fls. 86/97, sobreveio a réplica com impugnação às telas sistêmicas trazidas pelo Banco réu.

Então, sobreveio a r. sentença de fls. 100/101, julgando parcialmente procedente a demanda.

Pois bem.

A relação entre as partes está submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor, pois se trata de vínculo de consumo, em que o réu figura como fornecedor de serviços e a parte autora como consumidora final, inclusive conforme dispõem a ADI 2591 do Supremo Tribunal Federal e a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Em situações como a presente, incide a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC, sendo exigidos, porém, o defeito na prestação do serviço e o nexo de causalidade para que reste configurado o dever de indenizar.

Nos autos, é incontroversa a relação jurídica entre as partes, bem como a realização de uma série de transferências da conta do autor, nos dias 31/03/2023, 03/04/2023, 17/04/2023 e 02/05/2023.

Em 31.03.2023, foi realizada transferência PIX no valor de R\$50,00, para PagSmileme (fl. 34), ao lado de depósito no mesmo valor (fls. 34).

Em 03.04.2023, foram realizadas as seguintes transferências: PIX no valor de R\$20,00, para QRS Pagsmilein, parcela 02/04 (fl. 34); PIX de R\$100,00, para QRS PagsmileMe parcela 02/04 (fl. 34); PIX de R\$ 100,00, para QRSPAG5MILE0 02/04 (fl. 34); PIX de R\$60,00, para LUXPAGO2/04 (fl. 34);



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

PIX de R\$20,00 para QR5 Pag5mileMe2/04 (fl. 34); PIX de R\$100,00 para QRS PAGSMILE2/04 (fl. 34); PIX de R\$ 400,00 para QRS Pagsmilein2/04 (fl. 34); transferência de R\$ 60,00 para PAY-PAG SaborNa01/04 (fl. 34); 3 PIX para QRS Pagsmile, nos valores de R\$ 100,00, R\$ 20,00 e R\$ 50,00 (fl. 34); PIX para QRS PAGSMILE, no valor de R\$20,00 (fl. 34); PIX para QRS Pagsmile, no valor de R\$50,00 (fl. 34); PIX para QRS Pagsmile no valor de R\$50,00 (fl. 34). Houve, paralelamente, depósito por PIX de R\$ 100,00 também da PagSmile (fls. 34).

Quase 15 dias depois, em 17.04.2023, constam as seguintes transferências: PIX de R\$ 50,00, para QRS Pagsmile (fl. 32); PIX de R\$20,00 para QR5 Pagsmileme (fl. 32); PIX de R\$ 20,00 para QR5LUXPAG (fl. 32); PIX de R\$50,00 para QR5 PagSmile Me (fl. 32); e outra transação idêntica, no mesmo valor de R\$ 50,00 (fl. 32).

Passados mais 15 dias, em 02.05.2023, extrai-se a realização das seguintes transações: inicialmente, três transações PIX nos valores de R\$ 50,00, R\$ 50,00 e R\$ 100,00, para QRS JUST PAGAME (fl. 33); um PIX para Wudi pay Co, no valor de R\$ 40,00 (fl. 33); e, ao final, oito transferências PIX para QRS JUST PAGAME, nos valores de R\$50, R\$100, R\$50,00, R\$5,00, R\$100,00, R\$138,00, R\$100,00 e R\$100,00 (fl. 33).

O boletim de ocorrência foi lavrado 20 dias depois, em 22.05.2023 (fls. 41/2). Dele consta que o autor percebeu movimentações indevidas em sua conta apenas em 29.04.2023 (não em 17.04, como menciona de maneira inovadora em apelação), com desfalque de R\$ 928,00, afirmando ter ligado na agência, sem sucesso. Além do reconhecimento tardio de qualquer providência revelado no BO – descontos iniciados em 31.03 e transcorridos durante o mês de abril -, acerca da atuação efetiva do autor perante a Financeira, existe apenas e-mail do requerente para a segunda via do cartão, cuja primeira data reporta apenas a 05.05 (fls. 98), ou seja, mais de 1 mês de operações indicadas falsas.

Ademais, cuida-se de prova juntada, sem justificativa,

tardamente em réplica, porque em desacordo com o artigo 434 do Código de Processo Civil. No corpo do e-mail, também, não figura a motivação do autor para a segunda via do cartão.

Os valores transferidos estão no padrão de consumo do requerente. Nada de extraordinário. As operações foram realizadas em dias distintos, no transcurso de mais de um mês (31.03 a 02.05), o que desfigura a fraude. Mesmo as efetivadas no mesmo dia, estão, ainda que somadas, dentro do perfil do correntista. A ausência de atipicidade, aliás, pode explicar a percepção de suposta falsidade e, também, a reclamação tardias do requerente, seja pelo email (05.05), seja, mais ainda, pelo BO (22.05).

Porque esparsas e em valores não elevados, não há padrão de fraude nas operações, nem fuga de perfil de consumo.

Nessa toada, não há como se concluir que houve falha na segurança das operações da requerida porque não se lhe poderia exigir detecção de fraude, onde não existe o respectivo padrão.

Ao contrário, não há mínima verossimilhança no alegado. Nada indica que as transações não tenham partido do dispositivo de uso habitual do requerente, como estampado às fls. 51 (tela interna).

Se houve dano ao autor, decorreu de sua própria desídia com seus dados pessoais, ou exclusivamente de fato de terceiro, o que isenta a apelada de responsabilidade (art. 14, §3º, II, CDC).

Em suma, a sentença, bem prolatada, deve ser mantida pelos seus próprios fundamentos.

Nessa toada:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO
– BANCÁRIOS – Ação de indenização material e moral – Sentença de improcedência –*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Preliminar de nulidade da sentença, rejeitada - Correntista vítima do "golpe da falsa central de atendimento", que fiando no interlocutor viabilizou acesso à sua conta – Operações bancárias efetuadas que não comportam enquadramento em situação que fosse exigido acionamento automático de mecanismos de segurança bancária – Prestação de serviço defeituoso não caracterizado a obstar incidência da Súmula STJ 479 – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II (culpa da vítima), caracterizada – Obrigação de indenizar inexistente – Sentença mantida – Recurso desprovido.x (TJSP; Apelação Cível 1026016-62.2023.8.26.0003; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/02/2025; Data de Registro: 10/03/2025).

Em função do desprovimento do recurso, com fundamento no art. 85, §11, do CPC, e tema 1059 do C. STJ, majora-se a honorária em 3%.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos supra.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora