



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000349810

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1181272-95.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado REVESTCOM COMÉRCIO DE ARTIGOS PARA TAPEÇARIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1181272-95.2023.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO – 36ª VARA CÍVEL (FORO CENTRAL)

APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S/A

APELADA: REVESTCOM COMÉRCIO DE ARTIGOS PARA TAPEÇARIA LTDA.

VOTO Nº 15.408

AÇÃO DE DANOS MATERIAIS. *Cerceamento de defesa. Inocorrência. Fraude. Transferência irregular via PIX. Falha de segurança do serviço bancário. Valor transferido que destoou do perfil de transferências normalmente realizadas pela pessoa jurídica Apelada, além do fato suspeito ter ocorrido fora do horário comercial. Ausência de indícios de que tenha fornecido senha ou dados sigilosos aos fraudadores. Dever de segurança não observado. Fortuito interno (Súmula 479 do STJ e Enunciado 14 do TJSP). Culpa exclusiva de consumidor ou do terceiro. Inocorrência. Devolução do valor irregularmente transferido, no montante de R\$ 49.898,72. Sentença mantida.*

Recurso não provido.

VISTOS.

Trata-se de apelação (fls. 242/254) interposto por ITAÚ UNIBANCO S/A nos autos da ação de reparação de danos materiais ajuizada por REVESTCOM COMÉRCIO DE ARTIGOS PARA TAPEÇARIA LTDA., contra a r. sentença (fls. 234/237) proferida pela MM.^a Juíza de Direito da 36ª Vara Cível do Foro Central, Comarca de São Paulo, Dra. Paula da Rocha e Silva, que julgou procedente o pedido, para condenar o Apelante à devolução do valor de R\$ 49.898,72.

Sustenta o Banco-apelante, em suma, cerceamento de defesa, pois necessário a terceira beneficiária da transação, no caso Marcia Lemes de Paula integrar, o polo passivo; não há prova inequívoca da ocorrência da fraude, pois a transação foi realizada cumprindo todas as

etapas de segurança pelo banco; se a transação foi ilegítima, quem deve ser responsabilizada é a terceira beneficiária dos valores recebidos via PIX; a operação foi autenticada por meio de máquina e IP da transação de uso habitual do cliente, via bankline; o fato da operação ter sido realizada fora do expediente da empresa Apelada não significa falha no serviço bancário; não houve defeito na prestação do serviço bancário, pois houve validação da transação mediante senha eletrônica e token; a transação não fugiu ao perfil da Apelada, conforme extratos (fls. 247); não há obrigatoriedade do bloqueio de transações que o consumidor entende estar fora do seu perfil, mas dentro do seu limite de crédito previamente contratado; deve ser afastada a responsabilidade da instituição financeira com fundamento no art. 14, § 3º, do CPC; não causou danos materiais a Apelada. Pede a anulação da r. sentença ou a sua reforma.

Contrarrazões às fls. 260/270.

É o relatório.

Rejeita-se a oposição ao julgamento virtual pelo Banco Itaú (fls. 274), uma vez que apenas "estudava" hipótese de sustentação oral, sem demonstrar efetiva intenção. Ademais, o banco teve oportunidade da entrega de memoriais. E, certamente, por se cuidar de matéria repetitiva e com inúmeras manifestações, as posições do banco réu foram expostas à exaustão. Tanto que, em vários recursos, o ITAÚ não comparece, mesmo com essa oposição – sem fundamentação – ao julgamento virtual. **Daí se prestigiar a celeridade e efetividade, evitando-se o congestionamento da pauta do julgamento presencial.**

O recurso não deve ser provido.

No caso dos autos, discute-se a transferência irregular do valor de R\$ 49.898,72 na data de 20/09/2023, via PIX, da conta bancária da pessoa jurídica Apelada, fora do seu expediente de trabalho.

A r. sentença deu correta solução à lide e deve ser mantida:

"No caso em testilha, a operação bancária impugnada pela parte autora representa alta quantia, divergindo do histórico de consumo da demandante, visto que a maior transferência já feita foi de R\$ 4.386,82 (fls. 21/28). Tal fator deveria ter ensejado à ré, a constatação de provável irregularidade, de modo a bloquear a transferência até a confirmação de sua veracidade.

Nessa lógica, de rigor observar que a transação ocorreu após o horário comercial da requerente. Assim, não se sustenta a alegação da requerida acerca das demais operações ocorridas no mesmo dia, visto que foram realizadas no período da manhã (fls. 215/216).

Outrossim, presumo verdadeira a alegação de que a demandada recebeu sinal de alerta quanto à transferência realizada (fl. 7). Isso porque, não houve impugnação específica.

À vista disso, considerando a inversão do ônus probatório, cabia à requerida demonstrar a alegada culpa exclusiva da autora. Todavia, não comprovou a regularidade da operação financeiras, tampouco a existência de excludente de responsabilidade.

Importante consignar que a parte requerente notificou a instituição financeira ré, bem como a autoridade policial logo no dia seguinte do ocorrido." (destacamos)

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, não restando configuradas as hipóteses de denunciação da lide ou de chamamento ao processo para integrar à lide a suposta terceira beneficiária dos valores irregularmente transferidos via internet.

Logo, não há como suscitar cerceamento de defesa pelo fato da terceira não ter integrado à lide, cabendo à instituição financeira agir em regresso da fraudadora e beneficiária dos valores transferidos, que foi identificada como “Marcia Lemes de Paula”.

Ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiros, tal circunstância não afasta a responsabilidade do Banco-apelado pelos danos suportados pela Apelada, por se tratar de fortuito interno.

Nesse sentido, o teor da Súmula nº 479 do C. 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.”

Soma-se a isso o entendimento consolidado no Enunciado nº 14 do TJSP:

“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.”

E nem se diga que a conduta da Apelada tenha sido a causa exclusiva do acidente de consumo, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, pois não observado o dever de segurança pela instituição financeira, eis que a transação destoou muito do perfil da cliente.

Quer dizer, não há que se falar de culpa exclusiva da Apelante, pois a sua conduta, isoladamente, não foi causa direta e

determinante do evento danoso.

Sobre o tema, destaca-se a lição de Sérgio Cavalieri

Filho:

"Lamenta-se que o Código, que tão técnico foi ao falar em *fato do produto* e *fato do serviço*, tenha, aqui, falado em *culpa exclusiva* do consumidor ou de terceiro, em lugar de fato exclusivo dos mesmos. Em sede de responsabilidade objetiva, como a estabelecida no Código de Defesa do Consumidor, tudo é resolvido no plano do nexo de causalidade, não se chegando a cuidar da culpa.

Fala-se em culpa exclusiva da vítima quando a sua conduta se erige em causa direta e determinante do evento, de modo a não ser possível apontar qualquer defeito no produto ou no serviço como fato ensejador de sua ocorrência. Se o comportamento do consumidor é a única causa do acidente de consumo, não há como responsabilizar o produtor ou fornecedor por ausência de nexo de causalidade entre a sua atividade e o dano."¹

Ou seja, somente a culpa exclusiva do consumidor é capaz de excluir a responsabilidade civil do fornecedor por defeito do serviço, o que não é o caso dos autos.

É importante registrar que o Banco-apelado tinha plenas condições de recusar a realização da transação questionada ou identificar a fraude, pois, da análise dos extratos mencionados na apelação (fls. 246/247), não se constata uma única operação no valor aproximado de R\$ 50.000,00. O maior valor não supera R\$ 18.100,00, sendo a grande maioria abaixo de R\$ 10.000,00 e realizada dentro do horário comercial da Apelada.

O reconhecimento do defeito do serviço bancário nessas circunstâncias de desvio do perfil do consumidor (valor da transação, frequência, local, finalidade, etc.) como indicativo e demonstração da fraude foi reconhecido em julgado do Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY

¹ Programa de direito do consumidor. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2010, pp. 279-280.

ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023 , destacando-se as partes pertinentes da ementa:

"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. 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."*

Fora isso, a Apelada, tão logo verificou a prática criminosa, teve a cautela – no dia seguintes aos fatos – de registrar boletim de ocorrência.

Inequívoca, pois, a falha de segurança, pois a movimentação, aparentemente atípica, era suficiente para acionar os sistemas de segurança da instituição financeira e, assim, evitar maiores prejuízos.

Constatado, portanto, o fato de serviço (falha de segurança no serviço bancário que permitiu a atuação de fraudadores) como causa determinante para a ocorrência do prejuízo financeiro suportado pela Apelada, correta a condenação do Banco-apelante à restituição do valor de R\$ 49.898,72.

Diante do exposto, nega-se provimento ao recurso, mantida a r. sentença. Elevam-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11º, do CPC.

ALEXANDRE DAVID Malfatti
Relator