



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000352752

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053102-11.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado EMERSON CONSULIN.

ACORDAM, em 15ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

ACHILE ALESINA

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1053102-11.2023.8.26.0002

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Emerson Consulin

Comarca: São Paulo

Voto nº 36392

Ementa: Direito do consumidor e bancário. Ação indenizatória. Golpe da maquininha. Compra fraudulenta em cartão de crédito no valor de R\$ 7.999,99. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Insurgência da ré. Recurso não provido.

I. Caso em exame

1. Recurso de apelação interposto por instituição financeira contra sentença que declarou a inexigibilidade de débito decorrente de compra fraudulenta em cartão de crédito e condenou o banco ao pagamento de indenização por danos morais.

II. Questão em discussão

2. A controvérsia reside na verificação da responsabilidade da instituição financeira por transação bancária fraudulenta.

III. Razões de decidir

3. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados a seus clientes por fraudes e falhas na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

4. Comprovada a fraude pela ocorrência de transação bancária atípica e incompatível com o perfil de consumo do autor, cabia à instituição financeira adotar medidas de segurança para prevenir a operação ou, no mínimo, exigir a confirmação expressa do correntista, o que não ocorreu.

5. O evento caracteriza fortuito interno, não elidindo a responsabilidade do banco.

IV. Dispositivo e tese

6. Recurso não provido.

Tese de julgamento: "A instituição financeira é objetivamente responsável pelos danos decorrentes de transações bancárias fraudulentas, quando demonstrada a falha na segurança dos serviços prestados e a evidente incompatibilidade entre a operação realizada e o padrão de consumo do cliente".

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 927, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp. 1.199.782-PR, Rel. Min. Luís Felipe Salomão.

Recurso à r. sentença singular de fls. 225/227, proferida pela MMª Juíza de Direito da 3ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro, Dra. Heloisa Assunção Pereira Pandini que, nos autos da ação declaratória e indenizatória ajuizada pela apelada, julgou procedente a demanda para condenar o réu a restituir ao autor a quantia de R\$ 7.999,99, a ser corrigida a partir de cada desembolso de que originada e acrescida de juros moratórios a partir da citação.

Em razão da sucumbência, condenou a parte requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Recorre o réu pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado (fls. 230/242) e respondido (fls. 245/270).

Oposição ao julgamento virtual pela apelante às fls. 287.

É o relatório.

Trata-se de “ação de indenização por danos materiais pelo procedimento comum” ajuizada pelo apelado em face do Banco apelante.

Alega o autor sua inicial, em síntese, que foi alvo de fraude e, posteriormente, vítima de grave erro de segurança da ré, que permitiu que transação bancária completamente fora do seu padrão de consumo fosse realizada.

Afirma que, no dia 28 de março de 2023, foi seu aniversário e recebeu uma mensagem supostamente enviada pela loja da Copenhagen, avisando que alguém tinha comprado um presente e que o pacote seria entregue na casa dele.

Narra que, quando da entrega do produto, o suposto Entregador disse que ele deveria pagar uma taxa de frete pelo seu serviço,

de forma que o Autor conferiu o valor na maquineta realizou o pagamento do “frete”, mediante cartão de crédito, após o qual o “entregador” foi embora.

Relata que, após aproximadamente 03 minutos, foi surpreendido com SMS da Ré, informando uma compra no valor de R\$ 7.999,99 (sete mil e novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), em favor de PAG*Andersonpereira, transação não reconhecida pelo autor, momento em que percebeu que tinha sofrido um golpe.

Requer a declaração da fraude ocorrida na transação bancária impugnada e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 7.999,99.

Antes da apresentação da contestação, o autor emendou a inicial para incluir o pedido de condenação da ré em danos morais (fls. 70/81).

Em contestação, o réu sustenta, em síntese, a existência de culpa exclusiva do autor e de terceiros e a inexistência de responsabilidade civil.

Requer a improcedência da ação.

Réplica às fls. 175/202.

Oportunizada a especificação de provas, as partes pugnaram pelo julgamento antecipado do feito (fls. 211 e 213).

A r. sentença julgou procedente a demanda, nos termos já expostos.

Recorre o réu alegando, em síntese, que não há que se falar em responsabilidade pelo suposto prejuízo em decorrência da alegação da parte Apelada ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiros.

Requer a reforma.

Pois bem.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória em que o autor relata que no dia 28/03/2023, no seu aniversário, foi vítima do “golpe da maquininha” e da falha no sistema de segurança da ré, que permitiu transação bancária totalmente fora do seu padrão de consumo.

Aduz que houve transação fraudulenta na quantia de R\$ 7.999,99.

Pois bem.

A inicial encontra-se acompanhada do Boletim de Ocorrência relatando o ocorrido (fls. 24/25); conversas travadas entre o autor e o terceiro fraudador (fls. 17/18); e-mails trocados entre o réu e o autor (fls. 50/51 e 58/59); Reclamação no Procon (fls. 53/57); e as faturas do cartão de crédito da autora em que consta a compra impugnada (fls. 20/23 e 26/49).

O réu por sua vez, apresentou junto à contestação, as faturas de cartão de crédito do autor desde fevereiro de 2023 (fls. 143/174).

Com efeito, consoante se observa, após a ocorrência do “golpe da maquininha”, foi realizada uma compra à vista no cartão de crédito do autor no valor de R\$ 7.999,99 (fls. 22).

Evidente que essa movimentação bancária destoa do perfil de consumo do autor, conforme faturas apresentadas às fls. 20/23 e 26/49, em que se verifica, predominantemente, compras na fatura de seu cartão de crédito final 9563 na média de R\$100 a R\$ 200,00 por mês, evidenciando a fraude e demonstrando a falha no sistema de segurança do apelante.

Dessa forma, constata-se que o sistema de segurança do Banco não atuou com a eficiência exigível, de modo a detectar que a

movimentação em comento relativa a transação atípica e inusual de valor vultoso era claramente indicativa de fraude.

Evidente que o ineditismo da operação impugnada estaria a exigir maior eficiência do sistema de segurança do réu, porque era imprescindível, na espécie, o bloqueio preventivo das movimentações atípicas de que ora se cogita, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização da correntista, o que não ocorreu.

Houve, efetivamente, grave falha do sistema de segurança do réu, a evidenciar o defeito do serviço prestado ao consumidor e a justificar sua condenação ao ressarcimento do prejuízo experimentado pelo autor, em virtude da negligência com que agiu no episódio.

Desta maneira, perfeitamente possível asseverar que a movimentação atípica em valor exacerbado pugnava pela imprescindível intervenção do réu a fim de impedir os danos experimentados pela autora, denotando-se, portanto, a falha na prestação de serviços.

Ora, patente que a fraude objeto desta ação constitui fortuito interno, ou seja, previsível no ramo de atuação bancária e que poderia ser evitada pelo apelante, não podendo se falar de culpa exclusiva da vítima, que nada concorreu para os fatos, para afastar a responsabilidade do apelante.

Dessa forma, há evidente falha na prestação de serviços do apelado, já que, se absteve de entrar em contato com o correntista ou mesmo de bloquear operações que evidentemente desbordam daquilo que se convencionou chamar de perfil de consumo.

Dessa forma, é aplicável a Súmula 479 do STJ, no contexto do fortuito interno:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Além disso, o entendimento da Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, externado no julgamento do REsp. 1.199.782- PR, relatado pelo Min. Luís Felipe Salomão e submetido ao rito dos recursos repetitivos (art. 543-C do Código de Processo Civil de 1973):

"Para efeitos do art. 543 C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito"

Diante do acima narrado, fácil constatar que se trata, pois, de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

O art. 927, parágrafo único, do Código Civil é claro no sentido de que a responsabilidade do réu se insere no risco da atividade.

E tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que não ocorreu *"in casu"*.

Era imprescindível que a instituição financeira, assim que comunicada do golpe sofrido pelo autor, tomasse as providências necessárias e concretas, o que não ocorreu, consagrando-se a falha na prestação dos seus serviços.

Nesse sentido, a jurisprudência desta C. Câmara:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Indenização por dano moral e material - Indevidas transferências de valores da conta corrente do autor, sem sua necessária autorização, que ocorreram na mesma data do roubo de seu celular - Demanda julgada parcialmente procedente ante o reconhecimento da ocorrência de fraude - Impossibilidade de produção de prova negativa, porque diabólica - Nove transferências bancárias realizadas num único dia, das 6 às 9:40hs, totalizando a subtração de R\$ 28.479,38 - Operações bancárias fora do perfil do cliente - Réu com capacidade técnica para demonstrar

a suposta legitimidade das transações, ainda que argumente a infalibilidade e segurança de seu sistema (art. 6º, VIII, CDC e art. 373, II, do CPC) - Falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ) - Dever do réu de restituir os valores indevidamente subtraídos do autor - Sentença mantida - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1015526-88.2022.8.26.0011; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2023; Data de Registro: 21/08/2023) (g.n).

PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – Regularidade – Razões recursais da ré que impugnam, suficientemente, a sentença – Recurso conhecido. REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Ilegitimidade Passiva – Não ocorrência – Pertinência subjetiva – Imputação à financeira de responsabilidade civil por operações irregulares – Operações não realizadas pelo autor – Transações que fogem do perfil do consumidor – Exegese do artigo 14, § 3º, do Código do Consumidor – Mantida determinação de devolução de valores, observados aqueles já devolvidos administrativamente, corrigidos do desembolso e com juros da citação – Dano moral configurado, com valor mantido (R\$ 10.000,00) – Recurso desprovido, com determinações. (TJSP; Apelação Cível 1007638-85.2022.8.26.0361; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2023; Data de Registro: 21/08/2023) (g.n).

Dessa forma, era mesmo de rigor a declaração da nulidade da operação fraudulenta realizada, com a consequente restituição do valor pago pelo autor.

Assim, mantem-se a r. sentença por seus próprios fundamento.

Por força da sucumbência recursal, impõe-se a majoração dos honorários impostos, diante da regra do artigo 85, §11, do CPC/2015, devendo o réu, ora apelante, arcar com os honorários advocatícios sucumbenciais no importe de 11% do valor da condenação.

Em harmonia com todo o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA
Relator