



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000353149

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1108382-27.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelada/apelante MARINA REZENDE DE FAZIO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente), AFONSO BRÁZ E LUÍS H. B. FRANZÉ.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

IRINEU FAVA
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 58370

APEL. N°: 1108382-27.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO — FORO CENTRAL — 23ª VARA CÍVEL

APTE./APDO. : ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.

APDA./APTE. : MARINA REZENDE DE FAZIO

APELAÇÃO e ADESIVO — Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais — Cartão de crédito - Autora que relata na inicial ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiros, promovendo a devida e tempestiva comunicação ao réu para estorno do valor da operação — Sentença de parcial procedência — Recurso interposto pelo réu ao qual adere recurso da autora — Acervo probatório que aponta para a falha na prestação de serviços pelo requerido — Estorno com posterior lançamento e pagamento do valor questionado em duplicidade — Autora que, desde o início, promove a devida impugnação para estorno dos valores — Declaração de inexigibilidade e de restituição de quantias confirmada — Dano moral não configurado — Indenização descabida - Ônus da sucumbência carreados ao réu — Não incidência do disposto §8º-A do artigo 85 do CPC — Sentença mantida — Recursos desprovidos.

Trata-se de recurso de apelação interposto

pelo réu em face da sentença de fls. 177/179, cujo relatório fica adotado, proferida pelo MM. Juiz de Direito Marcos Duque Gadelho Junior **que julgou parcialmente procedente** ação de declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada pela autora, apelo ao qual adere.

Sustenta o réu, em preliminar, sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da presente demanda posto afirmar não ter participado da negociação entre as partes, tendo apenas cumprido com sua obrigação contratual de autorizar a despesa, portanto, como mero agente de pagamento. No mérito, suscita culpa exclusiva da vítima como excludente de sua responsabilidade objetiva. Aponta cenário de golpe digital conhecido como *phishing* em que o cliente ao clicar em *link* sem qualquer cautela de checagem é direcionado à página falsa, iniciando o pagamento da suposta compra com inserção dos dados de seu cartão. Discorre sobre seu sistema de segurança notadamente em se tratando de cartões virtuais. Bate-se pela inocorrência de qualquer falha na prestação de seus serviços. Informa ser a parte adversa cliente de seguimento bancário diferenciado onde há limite flexível de crédito, inexistindo razões para que desconfiasse da transação impugnada. Aponta a ocorrência de fortuito externo. Tece considerações sobre o procedimento de *chargeback* junto à credenciadora/bandeira do cartão que intermediou a venda do produto que, por sua vez, entra em contato com o estabelecimento comercial para que responda as alegações do consumidor, tudo posteriormente ao crédito do valor contestado como mecanismo de estorno provisório. Confirma que promoveu o relançamento da quantia na

fatura vencida em 17.06.2024 após conclusão do procedimento, incorrendo cobrança em duplicidade. Prequestionando a matéria, pede o provimento do recurso para que demanda seja julgada improcedente (fls. 184/198).

Já a autora, em recurso adesivo apresentado, sustenta a configuração e dano moral no cenário dos fatos, inclusive pelo desvio de seu tempo produtivo na condição de consumidora. Destaca os contatos prévios promovidos junto ao réu para noticiar a impugnação da compra por si realizada diante do descobrimento da fraude perpetrada por terceiros, tudo com antecedência de 7 dias como exigido pelo CDC. Afasta qualquer culpa de sua parte nos prejuízos gerados. Entende pela necessidade de majoração do valor arbitrado a título de honorários de sucumbência, reclamando a aplicação da TABELA da OAB. Aguarda o provimento de seu recurso nos termos expostos (fls. 204/211).

Recursos tempestivos e respondidos (fls. 235/239 e 243/253).

Anotados os recolhimentos das custas de preparo a fls. 199/200 e 212/213, com complementação a fls. 261/262 em atenção ao despacho dessa relatoria lançado a fls. 258.

É O RELATÓRIO.

Os recursos serão analisados e julgados em conjunto.

Desde já anote-se que afastada a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo réu diante dos contornos da pretensão formulada.

Extrai-se da inicial relato de ter sido a

autora vítima de fraude quando do pagamento, em 16.05.2024, do valor de 649 dólares para se inscrever em suposto congresso internacional de Nefrologia para o qual recebera convite por e-mail. Conscientizando-se que referido evento não constava da agenda do centro de convenções, narra que entrou em contato em 21.05.2024 com o réu para solicitar o cancelamento da operação, o que não fora por ele acolhido que passou a tratar a ocorrência como desacordo comercial e não como fraude. Informa que, além de não atender sua solicitação, ainda promoveu o lançamento da compra em duplicidade, arcando ainda com despesa a título de IOF. Relata dano de natureza moral pelo desperdício de tempo tentando resolver o impasse.

Legítimo pois o requerido a figurar no polo passivo ante à teoria da asserção.

Adentrando-se assim na análise de mérito, da mesma forma acertada a conclusão do MM. Juízo *a quo* pela ocorrência de falha na prestação de serviços pelo requerido.

Como se sabe, é entendimento da Corte Superior que a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiro é objetiva, consoante o entendimento sumulado no verbete de nº 479: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Nessa linha, tem-se que a responsabilidade da instituição financeira não se afasta pela alegação de fraude perpetrada por terceiros quando os eventos narrados tiverem relação com sua atividade empresarial.

Noutro giro, a culpa de terceiro somente

elide tal responsabilidade quando se tratar de caso fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima.

No caso, ainda que se questione a cautela da autora na indigitada inscrição e pagamento realizado, observa-se que sua pretensão de ressarcimento apresenta-se fundada na ocorrência de falha na prestação de serviços pelo réu.

Observa-se dos documentos acostados à inicial que a autora o comunicou acerca do golpe que sofrera, realizando, na mesma oportunidade, pedido de estorno do valor lançado em fatura de seu cartão. E isso no prazo de 7 dias após a operação, o que fora acatado, com estorno em 21.05.2024 (fls. 25), ponto sequer impugnado por aquele.

A despeito disso, comprovado no feito o lançamento posterior em duplicidade da operação (fls. 26) para cômputo no próximo vencimento, posicionando-se o requerido com tese equivocada de procedimento em cenário de desacordo comercial, hipótese diversa dos autos (fls. 18 e seguintes).

Logo, restando indubitado que a autora fora vítima de golpe, atuando na sequência junto ao banco réu para obstar a cobrança, inegável a falha por parte deste ao não acatar a contestação do valor.

E, ainda, promover a cobrança posterior em duplicidade sem qualquer justificativa, o que levou ao pagamento da quantia indevida de R\$ 7.343,34 por aquela.

No mais, como bem destacado na sentença a fls. 178 "Some-se a isso também que o requerido não comprovou que entrou em contato com o destinatário dos valores para a apuração dos fatos".

Incidente pois na hipótese o disposto no artigo 14 do CDC inegavelmente aplicável à espécie por

força da sumula 297 do STJ, confirmando-se a declaração de inexigibilidade e restituição dos valores como constou na r. sentença, abstendo-se o requerido de novas cobranças em razão dos mesmos fatos.

Irretocável a decisão também no tocante à não configuração de dano moral, ainda que pela ótica da teoria do desvio produtivo do consumidor.

Demonstram os autos que, a despeito das alegadas cobranças, não fora a autora vítima de qualquer exposição, tendo seu nome, por exemplo, apontado em cadastros de órgãos de proteção ao crédito.

Em outras palavras, não fora violada em seu direito da personalidade ou de sua honra objetiva/subjetiva em razão dos fatos narrados.

Além disso, não se observa dos autos que a ocorrência a tenha privado do mínimo necessário para sua subsistência.

E, muito embora cause inegáveis transtornos ao consumidor, não chega, por si só, a configurar dano de tal natureza.

No mais, inviável ainda cogitar-se de de pretensão indenizatória pela ótica de aludida teoria, visto inexistirem provas que a tentativa de resolução do problema narrado tenha impossibilitado/privado a demandante da realização de suas atividades cotidianas.

Em suma, a falha na prestação do serviço não teve maiores repercussões, sobretudo externas ao âmbito da autora, de forma que a situação vivenciada, quando muito, não passou de mero dissabor que não basta para configurar o dano imaterial apto a ensejar indenização.

Quanto à sucumbência do requerido, o valor dos honorários advocatícios, de fato, deve ser fixado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sobre a condenação na linha do disposto no artigo 85, parágrafo 2º do CPC.

Nessa tarefa, descabido se mostra o arbitramento de honorários nos termos do § 8º-A do artigo 85 do CPC como pretendido pela autora em seu recurso adesivo, posto que referido dispositivo é desprovido de aplicação absoluta.

Na fixação da verba honorária mostra-se importante observar os demais parâmetros listados pelo legislador no § 2º, I a IV de mencionado dispositivo, assim como o próprio valor da obrigação principal fixada, o que fora respeitado no caso.

Na esteira desse entendimento, tem-se que a sentença deu justa e adequada solução ao litígio pelo que mantida por seus próprios fundamentos.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos.

IRINEU FAVA
RELATOR