



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000356834

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015633-82.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BARTOLOMEU NUNES DE BRITO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 38.492

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1015633-82.2024.8.26.0005

COMARCA: SÃO PAULO - FORO REGIONAL DE SÃO MIGUEL PAULISTA - 2ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: TRAZIBULO JOSÉ FERREIRA DA SILVA

APELANTE: BARTOLOMEU NUNES DE BRITO

APELADO: ITAÚ UNIBANCO S/A

RESPONSABILIDADE CIVIL. Fraude em operações realizadas nas contas poupança e corrente do autor. Operações impugnadas, cuja legitimidade não foi comprovada pelo banco. Ineficiência da instituição financeira na fiscalização das operações, que fogem do perfil do demandante. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Inteligência do art. 14, § 3.º, do Código de Defesa do Consumidor, Súmula 479 do C. STJ e 14 desta Corte. Inexigibilidade que se impõe.

RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. Empréstimo negado. Admissibilidade. Descontos efetuados após 30.3.2021. Modulação dos efeitos dos EAREsp 676.608/RS.

DANO MORAL. Fatos que serviram de fundamento ao pedido que ultrapassam meros dissabores. Indenização devida. Quantum indenizatório, contudo, em valor menor ao pretendido pelo autor, a fim de atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

RELATÓRIO.

Apelação contra r. sentença (fls. 349/353) proferida nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais, julgada improcedente, impondo o pagamento das custas processuais com acréscimo de correção monetária desde o desembolso, bem como dos honorários do advogado da demandada, arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

Apela o autor afirmando, em suma, que: **a)** os valores questionados na conta poupança são os constantes do extrato (fls. 41/45, no período de 4.9.2023 a 14.4.2024), que somam R\$. 91.413,31, mas a apelada confessou dever R\$. 47.199,68; **b)** a apelada confessa ter havido furto do cartão (fls. 77 e 324), não o bloqueando a tempo; **c)** equivocada a sentença ao fundamentar que questionou apenas o valor de R\$ 47.199,68 (de operações realizadas entre 25.9.2023 à 31.10.2023 - fls. 50-52) pois este documento foi fornecido pela própria apelada, que reconhece seu ato ilícito e dívida com o apelante, vez que datado, carimbado e assinado pelo gerente do próprio Banco e não

possui assinatura da apelante; **d)** a conta poupança é indicada no referido B.O, no qual constou que teve seu cartão furtado e vasto prejuízo por culpa e da Apelada e, quanto à conta corrente, reclamou ter havido um crediário pessoal, que não reconhece, e inconformado já com a ilicitude do Banco, se deparou com mais esta, gerando uma cadeia de ilicitudes; e **e)** não houve impugnação específica do banco ao empréstimo negado, mas apenas à conta-poupança.

Recurso tempestivo (fls. 356), respondido (fls. 369) e sem preparo diante da gratuidade concedida.

VOTO

O recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral ajuizada pelo apelante, alegando ser titular de conta poupança, da qual teve seu cartão extraviado, no dia 13 de agosto de 2023. Afirmou ter solicitado o bloqueio e respectivo cancelamento, mas em 10.11.2023, pois notou diversas operações de saque e compras desconhecidas e incompatíveis com o seu histórico, mas ao requerer o estorno, a ré se negou a efetivá-lo. Impugnou, ainda, empréstimo pessoal em sem nome, afirmando vício na prestação dos serviços, de modo que deve ser declarada a inexigibilidade de todas essas operações e condenação da ré a restituir as quantias subtraídas da conta poupança, em dobro das prestações do financiamento e a reparar o dano moral ocasionado.

A ação foi julgada improcedente, sob os fundamentos de que houve “cadastramento e desbloqueio de novo cartão pelo correntista em 05 de setembro de 2023, conforme se depreende do comprovante indicado a fls. 77, cuja assinatura é semelhante àquela lançada no comprovante de cadastramento do cartão anterior, ao que se seguiu nova substituição do cartão em 30 de outubro de 2023 (fls. 78)” e de “não se revela crível, ademais, que, após o extravio de cartão bancário, ocorrido no dia 13 de agosto de 2023, voltaria a consultar o extrato da conta correspondente a este cartão apenas em 10 de novembro do mesmo ano, quando decorrido o período de quase 03 (três) meses e formularia solicitação de ressarcimento somente em 09 de abril de 2024 (fls. 50)”.

Respeitada a convicção da douta magistrada, há de ser acolher parcialmente o pedido do autor.

O autor insiste que seu efetivo prejuízo é de R\$. 91.413,31 no período das transações fraudulentas, que teriam ocorrido de 4.9.2023 a 14.4.2024 e que estão demonstrados nos extratos bancários de fls. 41/45, sustentando ainda que destoam de seu perfil e poderiam ser identificados pelo banco-réu.

De fato, há verossimilhança nas alegações do demandante, pois como se vê, de 9.8. a 25.9, não havia operações bancárias na conta do demandante, com exceção dos títulos de capitalização não impugnados por ele. E não importa que ele não tenha questionado todas as operações junto ao banco-réu, que sequer reconheceu como indevidas aquelas questionadas a fls. 50/52. O que se tem de relevante é que negadas as operações, incumbia ao banco comprovar que foram efetivadas pelo autor.

O demandante é idoso, com 73 anos de idade e afirma ter sofrido fraude bancária, com operações que não realizou após o furto de seu cartão, bem como negando ter contraído empréstimo junto ao banco-réu.

Há de se reconhecer a ilegitimidade das operações impugnadas, pois o autor lavrou boletim de ocorrência dando conta do furto de seu cartão, tendo comprovado diversas despesas realizadas em seu nome em sua conta poupança, que teve seu saldo reduzido por operações que, repita-se, fogem do perfil de sua conta, que não possuía essa movimentação significativa anterior ao furto.

No entanto, deverão ser devolvidos os valores que não se refiram a juros da remuneração básica da poupança, mas apenas as operações relativas a débitos (saques, Redeshop, pagamentos de títulos e transferências) que constam do extrato de fls. 41/44 de sua conta poupança. O autor deverá elaborar uma relação com cada uma das operações impugnadas, não reconhecidas por ele, excluindo, obviamente os lançamentos relativos à “remuneração básica” e “juros de aniversário de poupança”.

No caso, não é se pode deduzir que o autor esteja mentindo quanto às operações impugnadas, vez que se trata de consumidor, idoso, com 73 anos de idade,

parte vulnerável na relação com o banco, a quem incumbia ter comprovado que o demandante é quem realizou as operações impugnadas e que fugiram do perfil de seu consumo.

No mesmo sentido, guardadas as peculiaridades de cada caso, já decidiu o STJ e esta Corte. Confirmam-se:

“AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA.

1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa.

2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: “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 interno.” (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).

3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária.

4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou “embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. “No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes.

5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. Agravo interno improvido. (STJ, AgInt no REsp n. 2.056.005/SE, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024.)

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Existência de relação jurídica entre as partes - Falha na prestação de serviço - Ocorrência - Autora que foi vítima de ação criminosa - Golpe para obtenção de senhas através da instalação do aplicativo - Realização de movimentação financeira atípica - Fortuito interno - Declaração de inexigibilidade dos débitos - Acolhimento - DANO MORAL - Ocorrência - Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento - Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Possibilidade - Montante que se harmoniza com o arbitrado em casos análogos por esta C. 38ª Câmara - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para parcial procedência - RECURSO PROVIDO EM PARTE.”

(TJSP; Apelação Cível 1034404-78.2023.8.26.0576; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2024; Data de Registro: 17/06/2024)

Assim, nos termos acima exarados, impõe-se a devolução dos valores debitados, que deverão ser corrigidos pelo índice do IPCA, divulgado pelo IBGE a partir da publicação de cada lançamento, com juros moratórios a partir da citação, com base na taxa Selic (deduzido o IPCA), com observância de que não poderá incidir juros negativos.

Com relação ao crédito pessoal (00000256681054-1), lançado em conta corrente (Ag.: 6288 – CC.: 20435 4), no valor de R\$ 41.070,00, que nega ter contraído, com pedido de restituição em dobro, também há de ser acolhida a pretensão, pois não comprovada a contratação pelo demandante, que ocorreu, aliás, na mesma época das operações impugnadas, não se desincumbindo o banco-réu de comprovar a legitimidade do ajuste.

Logo, impõe-se a devolução, em dobro, das parcelas contratadas, que deverão ser corrigidos pelo índice do IPCA, divulgado pelo IBGE a partir da publicação de cada desconto, com juros moratórios a partir da citação, com base na taxa Selic (deduzido o IPCA), com observância de que não poderá incidir juros negativos, compensando-se com o valor creditado na conta do autor (R\$. 41.070,00), que deverá sofrer correção monetária (IPCA) a partir do crédito na conta.

No tocante à devolução em dobro, no julgamento dos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS, a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça fixou a tese segundo a qual “a restituição em dobro do

indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”.

Na mesma oportunidade, os efeitos de tal tese foram modulados, estipulando-se que “[...] o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão”. Tal publicação registre-se, ocorreu em 30.3.2021.

Na hipótese, não há prova de má-fé da instituição financeira, que, todavia, não se desincumbiu de comprovar que as cobranças indevidas decorreram de engano justificável.

Logo, preservado meu entendimento de que o artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com o disposto no artigo 940 do Código Civil, só se aplica em casos de cobrança oriunda de má-fé, e considerando-se a modulação dos efeitos dos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS, o banco restituirá em dobro o montante desembolsado pelo apelante após 30.3.2021, como no caso.

Por fim, também há de ser acolhido o pedido de indenização por dano moral em favor do demandante pelos indevidos descontos irregulares de seu benefício previdenciário e fraude em sua conta-poupança, não tendo ele obtido solução pela via administrativa, o que o obrigou a presente demanda para a cessação dos débitos e devolução dos valores lançados indevidamente.

E, ainda, citado, o réu insistiu na legitimidade da dívida, apresentando, pois, injusta renitência em reconhecer a irregularidade dos descontos e lançamentos efetuados com operações fraudulentas, Tais fatos, que serviram de fundamento ao pedido, ultrapassam meros dissabores.

No que se refere ao quantum indenizatório, é pacífica a jurisprudência dos

Tribunais Superiores no sentido de que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

Destinando-se a indenização por danos morais a desestimular a repetição da falha da prestação dos serviços do réu e levando-se em linha de consideração a extensão dos danos e o caráter preventivo da reparação, razoável que a indenização seja fixada em quantia menor à pleiteada, revelando-se R\$. 10.000,00 suficiente em respeito aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, com correção monetária pelo IPCA a partir da publicação deste acórdão com juros moratórios a partir da citação, com base na taxa Selic (deduzido o IPCA), com observância de que não poderá incidir juros negativos,

No mesmo sentido, já decidiu esta Câmara. Confira-se:

“AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E RESTITUIÇÃO DE VALORES – Contrato bancário – Cartão de crédito com reserva de margem consignável - Impugnação à autenticidade da contratação – Prova pericial que corrobora a invalidade do ajuste - Declaração de inexistência do débito - Restituição dos valores indevidamente descontados - Danos morais caracterizados em razão da falsificação da assinatura - Ausência de valores a restituir, pois, a Autora devolveu o valor depositado em sua conta corrente - Não comprovação de utilização do cartão - Recurso do Banco não provido. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E RESTITUIÇÃO DE VALORES – Contrato bancário – Cartão de crédito com reserva de margem consignável - Impugnação à autenticidade da contratação – Prova pericial que corrobora a invalidade do ajuste - **Danos morais caracterizados em razão da falsificação da assinatura - Elevação do montante indenizatório para R\$ 10.000,00 - Restituição do valor indevidamente cobrado, de forma simples – Ausência de má-fé na cobrança realizada** - Hipótese em que a falsidade de assinatura foi constatada após a realização de perícia - Recurso da Autora parcialmente provido.”

(TJSP; Apelação Cível 1001082-97.2019.8.26.0288; Relator (a): Mario de Oliveira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ituverava - 2ª Vara; Data do Julgamento: 14/09/2020; Data de Registro: 14/09/2020). (destacamos).

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

Cartão de crédito consignado. Reserva de Margem Consignável (RMC). Contratação mediante fraude comprovada por perícia grafotécnica. Reconhecimento da invalidade do negócio e determinação para a restituição, de forma simples, dos valores descontados no benefício previdenciário da autora. DANO MORAL CARACTERIZADO. Indenização arbitrada em patamar razoável (R\$10.000,00), pois se coaduna com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Possibilidade da compensação, desde que comprovado que o valor do saque autorizado efetivamente foi creditado na conta corrente da autora. Recurso provido em parte.”

(TJSP; Apelação Cível 1019176-81.2018.8.26.0562; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2019; Data de Registro: 12/12/2019)

Por fim, há de se acolher parcialmente o pedido do autor para reconhecer ilegitimidade de parte das operações impugnadas em conta-poupança, determinando-se devolução dos valores, restituição em dobro das parcelas de empréstimo, devendo estas últimas serem compensadas com o valor creditado em favor do autor, acolhendo-se também o pedido de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00.

Mínima a sucumbência do autor, o réu é condenado a pagar custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo

Relator