



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000362594

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002047-33.2024.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelado VALMIR JOSE GOMES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

PENNA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 29.503

APELAÇÃO Nº 1002047-33.2024.8.26.0019

APELANTE: ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.

**APELADO: VALMIR JOSE GOMESCOMARCA: AMERICANAJUIZ “A
QUO”: FABIO RODRIGUES FAZUOLI**

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Declaratória de inexistência de Débitos c.c. Indenização por danos materiais e morais. Golpe da troca de cartão. Cerceamento de Defesa Ausência. Sentença de Procedência. Aplicação dos termos do artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor e das Súmulas nº 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça. Inconformismo do Réu. Não acolhimento. Falha na prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Réu por força de ato ilícito praticado. Evidente a falha no dever de segurança. Débito inexigível. Danos morais. Configurados. Inversão da Sucumbência. Inocorrência. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. sentença de fls. 223/230, cujo Relatório se adota, que nos Autos da Ação Declaratória de inexistência de Débitos c.c. Indenização por danos materiais e morais, julgou procedentes os pedidos, para o fim de condenar o Requerido ao pagamento de indenização a título de danos materiais em favor do Requerente, na quantia de R\$ 7.900,00 (sete mil e novecentos reais), com incidência de juros de mora de 1% ao mês a contarem da data de citação, valor corrigido monetariamente a partir do efetivo prejuízo; e condenar a Parte Requerida ao pagamento de indenização a título de danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com incidência de juros de mora a contarem da data de citação, corrigido monetariamente a partir da publicação da presente sentença.

Ante a sucumbência, condenou a Parte Requerida ao pagamento e/ou ressarcimento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que foram fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, acrescido de juros de mora a contarem do trânsito em julgado.

Inconformado, apela o Banco Réu (fls. 282/289), alegando em

preliminar, cerceamento de defesa, pois fora requerida a designação de audiência de instrução e julgamento em sede de defesa, para colheita de prova oral, entretanto foi proferida sentença, assim a decisão deve ser considerada nula de pleno direito, retornando os Autos ao Juízo de Origem para que seja retomada a fase de instrução, com a regular produção probatória necessária.

Ressalta que diante da evidência de descumprimento do dever contratual da Parte Apelada ao digitar a sua senha de forma negligente, sem o devido cuidado, surge a evidência da exclusão de sua responsabilidade.

Consigna que a desídia é da própria Parte Apelada que permitiu que as transações ora contestadas se concretizassem, devendo a Ação ser julgada improcedente em razão de culpa exclusiva.

Enfatiza que as transações impugnadas são legítimas, pois realizadas com uso de cartão com CHIP e senha secreta pessoal, não tendo havido defeito no serviço; a falha no cuidado objetivo do Apelado com seu cartão e senha, fica evidente a ausência de sua responsabilidade (CDC, art. 14, § 3º, incisos I e II), razão pela qual a sentença proferida merece reparos, devendo a Ação ser julgada improcedente.

Declara não merecer prosperar a sua condenação em danos morais, ou na eventualidade de ser mantida a condenação, deve ser reduzida, levando-se em consideração o critério de razoabilidade para a sua mensuração, ponderando-se a sua conduta escorreita.

Reforça que não há como prosperar a sua condenação ao ressarcimento de danos materiais, tendo em vista que as transações contestadas ocorreram de forma legítima através da leitura do cartão original com chip, aposição de senha pessoal e dentro do limite de crédito disponível.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença.

Recurso regularmente processado, com apresentação das Contrarrazões (fls. 304/310).

É o breve relatório.

Cuida-se de Ação Declaratória de inexistência de Débitos c.c. Indenização por danos materiais e morais, movida por “Valmir Jose Gomes” em face de “Itaú Unibanco Holding S.A.”, pretendendo a procedência da Ação para se condenar a Parte Requerida a restituir o valor pago da fatura, no montante de R\$ 7.900,00, bem como ao pagamento de indenização a título de danos morais no valor de R\$8.000,00, narrando que possui cartão de crédito mantido pela Instituição Financeira Requerida, e que em 19/05/2023 adquiriu na porta de sua residência alguns produtos alimentícios de vendedores ambulantes, sendo que os mesmos, na hora de efetuarem o pagamento, informaram que a maquininha de cartão estava quebrada e voltariam outro dia para cobrar o valor, assim, os indivíduos retornaram e no momento que efetuou o pagamento, os mesmos fizeram a troca do cartão de crédito, devolvendo-lhe um cartão falso, e que após algum tempo, teve o valor de R\$7.900,00 lançado em sua fatura.

Pois bem.

Preliminarmente, quanto à alegação de nulidade da Sentença, sob a alegação do Requerido de que foi prejudicado pela caracterização do cerceamento de defesa, tal assertiva não deve ser acolhida, tendo em vista que não se verifica qualquer violação aos princípios do contraditório e da ampla defesa.

Isto porque, as provas documentais encartadas nos Autos já se revelavam suficientes à formação da convicção do Douto Magistrado “*a quo*”.

Portanto, AFASTA-SE a alegação de cerceamento de defesa ante o julgamento antecipado da Lide, eis que as provas documentais encartadas nos Autos já se revelavam suficientes à formação da convicção da Douta Magistrada “*a quo*”.

Na hipótese dos Autos, os elementos de convicção carreados a Demanda já se mostravam suficientes para evidenciarem a realidade fática, em especial, **as provas documentais existentes nos Autos**, tais como os documentos acostados às fls. 25/64 e 85/206 e, todos os demais documentos juntados aos Autos,

que foram devidamente analisados pelo Digno Juízo “*a quo*”.

Ademais, a pretensão de produção de prova oral, consistente no depoimento do Apelado, não tem a força que pretende o Apelante imprimir, uma vez bem demonstrada à situação existente entre as Partes.

Sendo assim, passa-se a análise do mérito do Recurso de Apelação em questão.

No caso vertente, convém ressaltar que, na hipótese, incidem as Normas Consumeristas, segundo Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras.*”

Neste sentido, a Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça, determina que:

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

E a responsabilidade, na hipótese dos Autos, é objetiva, conforme estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Porém, embora não se negue que a responsabilidade civil da Instituição Financeira seja objetiva, de acordo com o enunciado da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, portanto, independente de culpa, necessário que reste comprovado o nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito.

Na peculiaridade dos Autos, alega o Autor/Apelado que foi vítima de fraude, pois ao adquirir na porta de sua residência alguns produtos alimentícios de vendedores ambulantes, na hora de efetuar o pagamento, os mesmos fizeram a troca do cartão de crédito, devolvendo-lhe um cartão falso, e após algum tempo, teve o valor de R\$7.900,00 lançado em sua fatura, requerendo, portanto, o pagamento de indenização por danos morais e materiais.

Por outro lado, afirma o Banco Réu que, as transações impugnadas

são legítimas, pois realizadas com uso de cartão com CHIP e senha secreta pessoal, deste modo, ante a ausência de defeito no seu serviço e a falha no cuidado objetivo do Apelado com seu cartão e senha, fica evidente a ausência de sua responsabilidade (CDC, art. 14, § 3º, incisos I e II), razão pela qual a sentença proferida merece reparos, devendo a Ação ser julgada improcedente.

Entretanto, consoante entendimento sedimentado desta Colenda Câmara, os fatos narrados na Exordial pelo Autor devem ser reconhecidos como fortuito interno bancário, pelo qual o Requerido responde pelos danos causados, nos termos do artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor, em conjunto com o quanto enunciado nas Súmulas nº 297 e 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Portanto, não há que se falar em culpa exclusiva do Apelado, (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor), pois ainda que se diga que o consumidor não se acautelou, possibilitando aos agentes criminosos meios para se locupletarem às suas custas, como o fornecimento do cartão de crédito, revelou-se a falha na prestação dos serviços das Instituições Financeiras.

Isto porque, do conjunto probatório, em especial os extratos bancários (fls. 38/49), observa-se que as transações realizadas fogem totalmente ao perfil do correntista, defrontando-se com descontos em sua conta de mais de R\$7.900,00 (sete mil e novecentos reais), em compra com cartão de crédito (fls. 11/13), valores estes que foram transferidos a terceiro.

Destarte, ao constatar a operação ilícita, através de extrato do cartão e de seu aplicativo bancário, pode constatar que na data anterior (06/06/2023) houve o lançamento indevido ora impugnado no valor de R\$ 7.900,00, tendo como favorecido, como dito alhures, o “Banco P*Patrick Siqueira”, tendo procedido com a elaboração de Boletim de Ocorrência Policial, lavrado junto ao 4º Distrito Policial de Americana, sob nº HN6985-1/2023 (fls. 32/33).

Portanto, não há controvérsia nos Autos acerca do fato de que o Autor foi vítima de golpe, não podendo, portanto, se questionar a sua idoneidade, sendo inequívoca a omissão do Banco Apelado em garantir a segurança legitimamente esperada pelo consumidor, restando evidente a falha no seu dever de

segurança, ocorrendo responsabilidade objetiva, à luz do disposto no artigo 14 e § 1º do Código de Defesa do Consumidor e de acordo com as Súmulas nº 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Até porque a segurança dos serviços bancários e das informações dos clientes devem ser totalmente garantidas pelas instituições financeiras, que devem ser responsabilizadas quando existirem falhas que prejudiquem o consumidor.

Neste sentido era dever do Requerido, por meio de seus sistemas de detecção de fraudes, impedirem que as operações se efetivem, checando a regularidade das operações, sobretudo porque, repise-se, fugiram ao padrão de gastos do consumidor.

Contudo, de rigor o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos feitos a crédito, no cartão de crédito do Autor pelo Banco Réu.

Não obstante, também restou evidenciado que tal situação não pode ser considerada como mero ilícito contratual, tendo em vista que se trata de hipótese na qual fora causado grande prejuízo indevido ao Autor, fato que não pode ser considerado como mero dissabor cotidiano, ainda mais quando evidenciada a sua hipossuficiência, idoso e aposentado.

Dentro deste contexto, se mostra adequada a condenação do Réu ao pagamento da indenização pelos danos morais sofridos pelo Autor no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), observando-se a gravidade da conduta, a concorrência do Requerido para o sucesso da ação criminosa, as características subjetivas do Autor, e ainda, a gravidade do ilícito perpetrado, tudo com base nos sempre imprescindíveis critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

Desta maneira, o *quantum* indenizatório, também não comporta redução da verba indenizatória fixada na Origem, tampouco seu afastamento.

Neste sentido, conforme julgado dessa Colenda Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS

MATERIAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. CERCEAMENTO DE DEFESA. INOCORRÊNCIA. PROVA ORAL E PERICIAL DESPICIENDA PARA A RESOLUÇÃO DO PROCESSO. GOLPE DA TROCA DE CARTÕES. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA 479 DO STJ. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. COMPRAS SUCESSIVAS E EM PERÍODO NOTURNO, DESTOANDO DO PERFIL DO CLIENTE. FRAUDE IDENTIFICADA PELO PRÓPRIO BANCO. SENTENÇA MANTIDA. APELAÇÃO NÃO PROVIDA.” (TJSP; Apelação Cível 1011429-78.2023.8.26.0506; Relator: César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 05/06/2024)

Logo, diante do quanto exposto, de rigor a manutenção da r. Sentença de Primeiro Grau.

Por derradeiro, quanto a pretensão do Apelante acerca da inversão do ônus sucumbenciais, também não merece acolhimento.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso, mantendo-se na totalidade a r. Sentença de Primeiro Grau proferida, majorando-se a verba honorária para 15% (quinze por cento), sobre o valor da condenação.

PENNA MACHADO
Relatora