



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000366020

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009168-73.2024.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante MAURICÉA RIBEIRO, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

JAIRO BRAZIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1009168-73.2024.8.26.0032
Comarca: Araçatuba
Apelante: Mauricéa Ribeiro
Apelado: Itaú Unibanco S.A.
Voto nº: 28.368

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Transações fraudulentas em cartão de crédito. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do réu. Inteligência dos artigos 186, do Código Civil, e 14, do Código de Defesa do Consumidor e, ainda, da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Risco inerente à atividade da ré. DANO MORAL. Configuração. Dano “in re ipsa”. “Quantum” indenizatório fixado em R\$ 5.000,00. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Ação declaratória de inexistência de dívida cumulada com indenização por dano moral, em que alega a autora, em síntese, ter sido cobrada por transações em seu cartão de crédito de forma indevida. Pleiteia a devolução dos valores cobrados irregularmente (R\$ 18.455,37) além do pagamento de uma indenização por dano moral no valor de R\$ 12.513,74.

Em resposta, o réu impugnou o valor da causa. Afirmou ter tomado todas as providências para amenizar os danos.

Sustentou que não ocorreu qualquer dano passível de indenização. Requereu, em caso de condenação, o arbitramento em quantia razoável, a fim de evitar o enriquecimento ilícito.

O juízo *a quo*, julgou parcialmente procedente a ação, por sentença prolatada pelo MM. Juiz Adeilson Ferreira Negri, para determinar que o banco restitua a autora o valor de R\$ 6.256,87, a título de reparação pelos danos materiais, corrigida monetariamente pela tabela prática do TJSP, desde cada desconto, acrescida de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação até a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, regendo-se por esta a partir de então (art. 406, §§1º a 3º, do CC/02), a ser apurado em sede de liquidação de sentença. Rejeitado o pedido de reparação por dano moral. Sucumbência recíproca, cada parte arcará com o pagamento de metade das custas judiciais e despesas processuais. Fixo os honorários advocatícios em 10% do valor da condenação, corrigidos desta data, devidos reciprocamente e na mesma proporção (art. 85, §§ 2º e 14, do CPC).

Inconformada, apela a autora a pedir a reforma de parte da sentença. Pugna pelo reconhecimento do dano moral. Pleiteia indenização no montante de R\$ 12.513,74. Requer a atribuição das verbas sucumbenciais na sua integralidade ao réu.

Recurso tempestivo, preparo desnecessário por ser beneficiária da gratuidade processual.

Contrarrazões as folhas 206/212.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de relação de consumo, de modo a tornar aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“O Código de Defesa do Consumidor é

aplicável às instituições financeiras”.

Assim, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do que dispõe o artigo 14 da Lei nº 8.078/90. Insta considerar, ainda, a inversão do ônus da prova (artigo 6º, inciso VIII, do mesmo diploma legal), de modo que a elas compete o ônus de demonstrar a improcedência das alegações da parte autora e a ausência do seu dever de indenizar.

A parte autora aponta a ocorrência de fraude em transações em seu cartão de crédito, o que não foi negado pelo banco.

A falha na prestação do serviço restou evidenciada e é preciso que as instituições financeiras sejam responsabilizadas e incentivadas a investir em sistemas de segurança mais confiáveis, pois possuem recursos para isso.

Como o banco não provou a ausência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva da vítima, ou, ainda, de terceiro, correto o reconhecimento da inexistência da dívida.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO – PIX E PAGAMENTOS NÃO RECONHECIDOS PELO AUTOR. Demanda julgada parcialmente procedente para condenar o réu a restituir à parte autora o valor de R\$ 2.964,90, quantia correspondente às transações contestadas, acrescido de correção monetária desde o desembolso, nos termos da Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, e juros de mora desde a citação - Partes que foram condenadas ao pagamento de metade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa – RECURSOS DAS PARTES – Réu que pugna pela improcedência da demanda e autor pela condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais e

repetição dobrada do indébito - Recursos que não comportam provimento - Disposições do Código de Defesa do Consumidor que são aplicáveis às instituições bancárias, consoante a Súmula nº 297 do STJ, inclusive com relação à inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), especialmente pela impossibilidade de se provar fato negativo, cabendo ao réu a prova da regularidade da transação, ônus do qual não se desincumbiu - Transações impugnadas pelo autor que foram realizadas num curto período de tempo, repetidamente e para os mesmos beneficiários - Réu que se limitou a apresentar "prints" de telas sistêmicas ilegíveis - Requerido que afirma que as transações foram realizadas por um aparelho Iphone - Autor que afirma utilizar um celular da marca Motorola, o colocando à disposição para averiguação - Réu que não manifestou interesse na perícia do aparelho - Responsabilidade objetiva da instituição bancária - Falha na prestação de serviço configurada - Dever de segurança previsto no art. 14 do CDC, que não foi observado - Aplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Teoria do risco do negócio - Danos morais não configurados - Quantias indevidamente retiradas da conta bancária do autor que não impactaram sua subsistência, tampouco ensejaram abalo à honra subjetiva - Repetição do indébito que deve ocorrer de forma simples, e não dobrada, diante da ausência de prova de má-fé do requerido, que não pode ser presumida - R. Sentença mantida - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - MAJORAÇÃO. Em razão da sucumbência, de rigor a majoração da verba honorária para 12% sobre o valor da causa, consoante art. 85, § 11, do CPC, devendo ser observada a condição suspensiva de exigibilidade prevista no art. 98, § 3, do CPC, em razão da gratuidade concedida à parte autora. Recursos não providos." (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1001579-64.2021.8.26.0572, Rel. Des. Nuncio Theophilo Neto, j. em 05/06/2023).

Sobre o ocorrido, ademais, houve o registro de boletim de ocorrência e pedido de estorno ao banco para reaver a quantia, tendo tal pleito resultado atendido.

O réu não demonstrou fato extintivo,

modificativo ou impeditivo do direito da parte autora, a teor do disposto no artigo 373, II, do Código de Processo Civil, de modo que é responsável pelos danos sofridos pela autora.

Irretocável, portanto, a r. sentença no tocante à declaração de nulidade das operações fraudulentas.

No que tange ao dano moral, inegável que a autora sofreu um abalo psicológico de razoáveis proporções, ao se deparar com a cobrança de tão vultosa quantia, tendo que arcar com tais valores. Some-se, ainda, os pedidos administrativos para solução da questão frustrados, ante negativa da instituição bancária.

A hipótese em questão não se trata de mero aborrecimento ou simples dissabor, mas sim de inegável dano, caracterizador de prejuízo moral, que no caso é *in re ipsa*, de modo a tornar desnecessária a demonstração de prejuízos, no que tange ao dano moral experimentado.

Destarte, evidenciado os transtornos ocorridos, é evidente que a instituição financeira foi displicente e é a única responsável por assim proceder.

Tal entendimento decorre da teoria do risco da atividade.

No que toca ao valor fixado a título de indenização, esta deve ser arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que proporciona justa indenização pelo mal sofrido, porém sem se tornar fonte de enriquecimento ilícito.

Não se olvide que a reparação do dano extrapatrimonial tem dupla função: compensatória, para amenizar o desconforto gerado no íntimo dos lesados, e punitiva, para o fim de dissuadir a empresa lesante de reiterar a prática comercial abusiva.

Em razão do resultado, arcará o banco com a

integralidade das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação, já considerado o disposto no artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil.

A propósito:

“Responsabilidade civil. Bancário. Ação de restituição de valores. Roubo de aparelho celular. Terceiro que se utiliza indevidamente de aplicativo instalado no telefone, para transferir valores da conta bancária do proprietário assaltado. Responsabilidade da instituição financeira caracterizada. Falha da prestação do serviço, a constituir fortuito interno, pois se o banco se utiliza de métodos informatizados (não presenciais) para suas operações, como os APPs (aplicativos) em celulares, que constituem interface entre cliente e agência virtual, até como forma de diminuir custos e enfrentar a concorrência de outros bancos, deve manter o ambiente digital seguro, de modo que somente o usuário cadastrado tenha acesso à conta, ainda que o aparelho seja furtado, roubado ou de qualquer modo extraviado. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Recurso desprovido.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1025882-74.2019.8.26.0100, Rel. Des. Elói Estevão Troly, j. 10/02/2020).

“Civil. Consumidor. Ação de restituição de valores. Sentença de procedência. Pretensão à reforma. Autor que impugnou as transações financeiras realizadas no dia 22 de outubro de 2018, em sua conta bancária, a partir do furto de seu celular através do aplicativo instalado no aparelho. Recusa da instituição financeira ao argumento de que as transações foram validadas com senha pessoal do aparelho. Elementos dos autos que amparam a pretensão autoral. Responsabilidade objetiva. Incidência da Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Devolução dos valores que se impunha. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1117046-57.2018.8.26.0100, Rel. Des. Mourão Neto, j. 16/03/2021).

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - MOVIMENTAÇÕES EM CONTA CORRENTE NÃO RECONHECIDAS - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSO - FURTO DE TELEFONE CELULAR - EMPRÉSTIMO, TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA E PAGAMENTO REALIZADOS POR FRAUDADOR - BANCO QUE AFIRMA O FORNECIMENTO DE DADOS A TERCEIROS UMA VEZ QUE A OPERAÇÃO OCORREU MEDIANTE DIGITAÇÃO DE SENHA E INFORMAÇÃO DO DISPOSITIVO TOKEN – TESE DA INFALIBILIDADE DO SISTEMA DESCARTADA - SÚMULA Nº 479/STJ - DANOS MORAIS - SITUAÇÃO QUE PODERIA CARACTERIZAR SIMPLES ABORRECIMENTO COTIDIANO - NEGATIVA DE CANCELAMENTO ADMINISTRATIVO DAS OPERAÇÕES BANCÁRIAS – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO PROCUROU SOLUCIONAR A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - MAXIMIZAÇÃO DO SOFRIMENTO E ANGÚSTIA DA CONSUMIDORA - ELEVÇÃO DO DANO A PATAMAR INDENIZÁVEL - REPARAÇÃO REDUZIDA PARA R\$ 10.000,00, VALOR QUE BEM EQUACIONA O ABALO SOFRIDO, O CARÁTER PEDAGÓGICO E A VEDAÇÃO AO ENRIQUECIMENTO ILÍCITO, ATENTO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - ÔNUS SUCUMBENCIAIS MANTIDOS - SÚMULA Nº 326/STJ - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”
(TJSP, 14ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1009314-02.2018.8.26.0008, Rel. Des. Carlos Abrão, j. 12/12/2018, g.n.).

“DANOS MORAIS E MATERIAIS - Furto de celular - Operações bancárias via internet não reconhecidas – Improcedência - Inconformismo - Relação de consumo Inversão do ônus da prova - Responsabilidade objetiva - Requerido que exerce atividade lucrativa e assume os riscos pelos danos provocados por tais atividades - Operações realizadas via internet com uso de telefone celular furtado - Golpistas que acessaram a conta bancária do autor, mesmo sem acesso à senha de uso pessoal - Falha na prestação de serviço reconhecida - Devolução de

valores e cancelamento de contratos firmados em nome do autor - Dano moral caracterizado Indenização pleiteada que se mostra excessiva - Indenização fixada em R\$ 5.000,00, que se mostra compatível com o erro e suficiente para inibir novos ilícitos - Descabimento de cobrança de honorários contratuais firmado entre o autor e seu patrono - Ação que deve ser julgada parcialmente procedente - Sucumbência recíproca - Sentença parcialmente reformada - Recurso parcialmente provido.” (TJSP, 14ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1009314-02.2018.8.26.0008, Rel. Des. Carlos Abrão, j. 12/12/2018).

Deixo de dispor acerca de honorários advocatícios recursais, ante a vedação existente no parágrafo 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, pois a r sentença já fixou a referida verba no limite máximo permitido pelo parágrafo 2º, do mesmo dispositivo legal.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso da autora, nos termos da fundamentação.

Jairo Brazil
Relator