



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000381912

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025508-40.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado/apelante FABIO ROCHA DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento ao recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 21 de abril de 2025.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1025508-40.2024.8.26.0405

Comarca: OSASCO – 7ª VARA CÍVEL

Apelante/Apelado: ITAU UNIBANCO S.A.

Apelado/Apelante: FABIO ROCHA DOS SANTOS

Voto: 58584

Ementa: Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Compra não reconhecida no cartão de crédito. Risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor (art. 14 do CDC). Falha na prestação de serviços por parte do banco. Contexto dos autos que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do fornecedor, dada a falha de segurança. Operações que destoam do perfil da parte autora. Danos materiais e morais caracterizados. Restituição em dobro do valor pago indevidamente. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO E RECURSO DO AUTOR PROVIDO.

A r. sentença de fls. 385/389, complementada a fls. 561/562, cujo relatório é adotado, julgou procedente a ação, para: **a)** declarar inexigíveis valores relativo à transação efetuada em 07/06, Distribuidora Panda, no valor de R\$13.650,30, além dos encargos moratórios pelo inadimplemento, devendo a ré proceder à devolução da quantia, devidamente atualizada, desde o desembolso, com aplicação de juros legais desde a citação, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual em contrário, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em

consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024); **b)** condenar a ré ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00, a título de danos morais, que deverá ser corrigida monetariamente, a partir do arbitramento, segundo a Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça, e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação, observando-se a partir de 30/08/2024 as alterações promovidas pela Lei 14.905/24.

Apela o banco réu, a fls. 564/578, requerendo a reforma da sentença. Sustenta a ausência de falha na prestação de serviços do banco, a regularidade das transações contestadas e a ausência de perfil de fraude. Discorre sobre a presunção de segurança das transações eletrônicas realizadas via *bankline*, mediante digitação de senha pessoal e validação do *Token*. Afirma a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, diante da descaracterização do fortuito interno. Aduz que as transações não poderiam ser bloqueadas, diante da inexistência de notificação prévia da perda da posse do cartão ou do aparelho celular pelo cliente, enfatizando que não existe expectativa de monitoramento de perfil individual dos clientes pelo sistema do

Banco, mas sim de monitoramento de transações com perfil de fraude. Assim, não há que se falar em inexigibilidade do débito, tampouco em dano moral. Subsidiariamente, postula a redução do valor da condenação.

Apela também o autor, a fls. 584/595, requerendo a devolução em dobro do valor indevidamente pago. Sustenta a responsabilidade objetiva do banco réu, nos termos da Súmula 479 do STJ, salientando a total fragilidade e insegurança do sistema. Observa que as transações impugnadas não condizem com o perfil habitual do autor apelante, destacando que entrou em contato com o banco no momento exato em que recebeu a notificação, informando que não efetuou a referida transação, porém o banco não estornou a compra, que ainda se encontrava com *status* “pendente de processamento”. Por vários meses, o banco não realizou o estorno, continuou cobrando juros e ainda negativou o nome do autor, que se viu compelido a contrair dois empréstimos para realizar o pagamento do débito indevido. Assim, deve ser aplicada a responsabilidade objetiva, com a restituição em dobro, conforme art. 42 do CDC.

Recursos tempestivos, preparados, respondidos a fls. 602/624 e 626/631.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória de danos

materiais e morais, em que o autor reportou que foi surpreendido, em 05/06/2024, com uma notificação via aplicativo sobre uma transação no valor de R\$ 13.650,30, no cartão de crédito, tendo contestado imediatamente tal valor, como se observa das mensagens acostadas a fls. 49/57. Tal dívida foi objeto de apontamento dos dados do autor perante a Serasa (fls. 376/377).

Incidem na espécie os ditames do Código de Defesa do Consumidor.

Verifica-se das faturas acostadas aos autos que a transação impugnada destoa do perfil de compras do autor (fls. 40/42), mas o réu nada fez para inibir a operação, aí residindo a falha na prestação de serviços, o que afasta a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

No caso, é relevante a omissão por parte do banco réu, ao não impedir, ou pelo menos suspender, a operação a fim de apurar a legitimidade da mesma.

Como constou da sentença:

“(…)

Analisando-se a fatura, verifica-se que a transação destoava do perfil do usuário.

Assim sendo, cumpria ao réu provar a regularidade das operações, não bastando simples afirmação de que a operação questionada foi realizada via internet banking,

mediante validação de senha pessoal.

Em verdade, nem sequer comprovou o réu o procedimento bancário realizado para processar a transação bancária suspeita, especialmente a modalidade do terminal, com efetivo uso de senha pessoal e sequência numérica de token no ambiente internet banking.

O autor, por outro lado, comprovou que na data da transação estava no ambiente de trabalho, descartando-se a possibilidade de ele ter feito presencialmente a compra.

De qualquer forma, pelo contrato de cartão de crédito, a instituição financeira contratada disponibiliza meios para pagamento de compras à vista ou parcelada, por meio de serviços bancários em estabelecimentos comerciais físicos ou “e-commerce”, etc. Sendo exigível da ré a prestação de serviços seguros e eficientes, deve arcar, objetivamente, com qualquer dano que venha a causar em razão de eventual falha ou deficiência em seu sistema (CDC, art. 14).

Se as instituições financeiras criam o sistema de uso de cartão e transações bancárias via “internet” – o que certamente lhes é conveniente sob o ponto de vista econômico -, criam o risco que ora se examina.

Ou seja, a atividade normalmente desenvolvida pelo banco cria o risco de usuários do cartão e da conta bancária virtual serem vítimas de criminosos.

Assim sendo, o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou, então, que os danos decorreram de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (CDC, art. 14, § 3º).

Por outro prisma que se analise a questão, fosse tão seguro e eficiente o sistema adotado pelo banco réu, haveria plenas condições de verificação prévia do fato de tais operações fugirem por completo ao perfil do cliente, e o bloqueio do cartão teria se dado antes de se implementar o dano.

Ademais, descabido imputar ao autor, consumidor, a prova negativa absoluta, isto é, a de que não fez a contratação de compra por sistema “on line”, saques ou transações bancárias.”

Diante deste contexto, o banco réu responde de forma objetiva, isto é, independentemente de culpa, a teor do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, tanto que o Colendo Superior Tribunal de Justiça já assentou 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”, nos termos da Súmula nº 479 do C. STJ.

Mesmo na hipótese em que as fraudes são praticadas por terceiros criminosos, ainda que o requerido seja vítima de terceiro que efetuou as transações no lugar do autor, o fato não o exonera de reparar os danos, pois, argumentando-se que ambos estavam de boa-fé, a opção deve ser pelo direito do consumidor, na medida em que o réu responde objetivamente pelo risco de sua atividade.

Assim, não há como imputar ao consumidor a culpa pelas operações realizadas por meio de fraude e falha na segurança e na prestação do serviço, pois o coloca em desproporcional desvantagem, atribuindo-lhe ônus que, em realidade, não lhe cabe, pela sua vulnerabilidade, reconhecida pelo Código do Consumidor.

Portanto, deve ser reconhecida a responsabilidade do banco réu em indenizar o débito referente à compra não reconhecida pelo autor.

O ressarcimento do valor indevidamente pago pelo autor deve ocorrer em dobro, visto que não se vislumbra engano justificável por parte da instituição financeira, já que não comprovado que a compra fora de fato efetuada pelo autor, aplicando-se o disposto no art. 42, parágrafo único, do CDC.

Os danos morais, por sua vez, restaram

caracterizados na espécie, em virtude da preocupação, aflição e constrangimento causados ao autor em razão da operação fraudulenta em seu cartão, levando-se em conta ainda que seu nome chegou a ser inserido pelo réu nos órgãos de proteção ao crédito.

É que se "tem como conceito de dano moral o prejuízo extrapatrimonial, o que fere o ego, a alma, os sentimentos, a dor, pelo que não valores econômicos, mas suscetíveis de reparação". (...) O que se repara é "o sofrimento, a emoção, o defeito físico ou moral, em geral uma dolorosa sensação sentida pela pessoa, atribuindo-se à palavra dor o mais amplo significado" (vide Augusto Zenun, Dano Moral e sua reparação, Forense, 1994, página 90).

Relativamente ao valor da indenização por danos morais, nota-se que o mesmo não deve ser insignificante, haja vista que deve servir de desestímulo ao cometimento futuro de condutas lesivas, além de representar uma compensação pela humilhação e constrangimentos indevidamente sofridos.

No caso em exame, sopesando os fatos narrados e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade e, tendo em vista a reprovabilidade da conduta ilícita, intensidade e duração do sofrimento experimentado pelo autor, bem como a capacidade econômica do causador do dano,

não se mostra abusivo o valor arbitrado na sentença, da ordem de R\$ 10.000,00, que fica mantido.

Destarte, a sentença comporta reforma em parte, apenas para determinar que o valor indevidamente pago pelo autor deve ser-lhe restituído em dobro, e não de forma simples, acrescido dos consectários constantes da sentença. Pela sucumbência, responderá o banco réu pelo pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 12% (doze por cento) do valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso do réu e dá-se provimento ao recurso do autor.

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator