



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000382324

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025139-17.2022.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante LUIZA MOREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Afastaram a preliminar e deram provimento à apelação. 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), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1025139-17.2022.8.26.0405 (processo digital)

Comarca: OSASCO – 1ª Vara Cível

Apelante: LUIZA MOREIRA DA SILVA

Apelados: ITAÚ UNIBANCO S/A e LUIZACRED S/A SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

MM. Juiz de primeiro grau: Rubens Pedreiro Lopes

Voto nº 50.174

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação procedente. 1. Preliminar de infração ao princípio da dialeticidade. Afastamento. Peça recursal dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC. 2. Operações realizadas com cartão de crédito e contestadas pela autora. Hipótese em que os elementos apresentados não comprovam a legitimidade do débito contestado. Laudo pericial concluindo pela impossibilidade de afirmar a legitimidade das transações. Cenário diante do qual se impõe declarar a inexistência do débito e determinar o cancelamento da correspondente anotação restritiva. 3. Dano moral presumido nas circunstâncias. Fixação da indenização na quantia de R\$ 15.000,00, nos termos do pedido, conforme padrão adotado por esta Turma Julgadora em situações análogas. 4. Sentença reformada, para acolhimento do pedido declaratório, do voltado ao cancelamento da anotação restritiva e para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais. Invertida a responsabilidade pelas verbas da sucumbência.

Afastaram a preliminar e deram provimento à apelação.

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por LUIZA MOREIRA DA SILVA em face de ITAÚ UNIBANCO S/A e LUIZACRED S/A SOCIEDADE DE CRÉDITO, FIANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

Diz a autora, em síntese, que, no dia 8.4.20, foi vítima de tentativa golpe, por meio do qual estelionatários utilizaram os dados do seu cartão para realização de compras. Afirma ter entrado em contato com o banco réu imediatamente, ocasião em que foi tranquilizada pela atendente, que confirmou o bloqueio do cartão e lhe passou o número do protocolo (0205514007823). Entretanto, posteriormente, a autora verificou que foram realizadas compras nos seus cartões de crédito (Itaucard e Magazineluiza), nos dias 8.4.20 e 9.4.20, totalizando o valor de R\$ 6.443,17. Apesar de, novamente, ter entrado em contato com o banco réu e registrado reclamação perante o Procon, não obteve êxito na cessação das cobranças referentes às aludidas compras. Como se não bastasse, ao realizar pesquisa em

órgãos de proteção ao crédito, foi surpreendida com a anotação restritiva em seu nome, na importância de R\$ 3.877,26. Daí a demanda, objetivando a declaração de inexigibilidade dos valores cobrados, referentes às compras efetuadas em 8.4.20 e 9.4.20, o cancelamento da correspondente anotação restritiva e a condenação dos réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$ 15.000,00.

A r. sentença julgou improcedente a ação e responsabilizou a autora pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor atualizado da causa, com a nota do art. 98, §3º, do CPC (fls. 564/567).

Apela a vencida. Como fundamentos do pedido de reforma da sentença, diz, em síntese, que: (a) realizou o pagamento dos valores incontroversos das faturas dos cartões de crédito; (b) a conclusão do laudo pericial foi no sentido de que as compras fraudulentas podem ter sido efetuadas por terceiros sem a posse do cartão; (c) as aludidas compras não condizem com o perfil de

uso do cartão pela apelante; e (d) estão caracterizados os danos morais experimentados pela autora, seja em razão do golpe de que foi vítima, seja pela anotação indevida de seu nome em órgãos de proteção ao crédito (fls. 570/581).

2. Recurso tempestivo (fls. 569/570) e respondido, com preliminar de infração ao princípio da dialeticidade recursal (fls. 585/598).

Não há preparo, por ser a apelante beneficiária da gratuidade da justiça (fls. 51/52).

É o relatório do essencial, adotado o da r. sentença quanto ao mais.

Princípio da dialeticidade.

3. Não procede a preliminar suscitada em contrarrazões.

Isso porque a peça recursal combate adequadamente o decidido em primeiro grau, assim dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC.

Mérito.

4. Depreende-se do exame dos autos que a apelante não nega a existência de relação jurídica entre as partes, mas impugna as compras realizadas em dois de seus cartões de crédito, nos dias 8.4.20 e 9.4.20.

Afirma ter contestado as aludidas operações à época dos fatos e realizado o pagamento do valor incontroverso das faturas.

Não obstante, foi surpreendida com a anotação restritiva de seu nome em órgãos de proteção ao crédito.

Na peça de defesa, os apelados se restringiram a alegar a legitimidade das compras, por terem sido realizadas mediante a utilização de cartão com chip, e pleitear a produção de prova pericial – o que foi deferido pelo juiz de primeiro grau.

E, conforme se extrai do laudo pericial, houve inúmeras inconsistências nas operações, e os apelados deixaram de apresentar alguns dos documentos que lhes foram solicitados pelo perito.

Bem é de ver que os apelados não apresentaram: (i) os dados referentes ao cartão Itaú Visa Final 5237; (ii) o conteúdo completo do chamado registrado através do protocolo # 20205514007823 contendo pelo menos a data abertura, o nome da pessoa que abriu o chamado, o relato inicial completo, registros intermediários do andamento do chamado, providências tomadas, situação do chamado, data de fechamento; (iii) o ARQUIVO BO (Business Objects) completo; (iv) o arquivo contendo as transações com

o cartão final 5237; (v) o arquivo Transaction Detail contendo a TAG9 do Campo DE055, para cada uma das contestadas transações; (vi) os relatórios originais emitidos pelo sistema de prevenção à fraude utilizado pelo banco, com eventuais alertas no período de abril de 2020; (vii) o nome do beneficiário e o endereço completo do local onde foram realizadas cada uma das contestadas transações de compra (v. fl. 476/479).

Diante da análise dos documentos efetivamente apresentados, o perito esclareceu que:

“o REQUERIDO não trouxe os elementos comprobatórios necessários para afirmar tratarem-se de transações legítimas e não transações que foram capturadas fraudulentamente nos pontos de venda contaminados com o citado malware e posteriormente replicadas e enviadas para os sistemas do banco, caracterizando uma fraude conhecida como replay attack, ou mais recentemente, ghost attack.” (v. fl. 480)

Quanto aos valores das operações, concluiu:

“De acordo com os registros apresentados pelo REQUERIDO, no intervalo de janeiro a abril de 2020 o REQUERENTE utilizou 30 vezes o cartão final 4363 com gastos no valor médio de R\$ 57,80. Pode-se constatar que existem 6 transações de compra realizadas nos dias 8 e 9/4/2020 com valores significativamente superiores ao padrão histórico” (v. fl.481).

Diante desse cenário, com o máximo respeito pelo entendimento externado pelo digno sentenciante, não há como considerar legítimas as operações contestadas.

Em acréscimo, observo que as faturas trazidas aos autos pelos apelados indicam que, diante das contestações das operações, registradas nos dias 13.4.20, 19.5.20, 12.6.20 e 1º.7.20 (fl. 133, 135, 137 e 139), houve o estorno de parte delas (v. fl. 139).

Ainda, a suposta compra mencionada pelo sentenciante, no dia 30.6.20, em verdade, se refere a um desses

estornos, e não a uma nova transação.

Por essas razões, não vejo como se possa ter por legítimas as operações impugnadas.

Impõe-se, desse modo, o acolhimento dos pedidos de reconhecimento da inexistência indigitada dívida e de cancelamento da correspondente anotação restritiva.

5. E, como é de noção elementar, é presumido o dano moral que resulta das anotações restritivas, pelo comprometimento que causam à imagem do indivíduo no meio social, sobretudo em termos de abalo ao crédito, conforme iterativa jurisprudência.

Conforme se verifica do histórico de fl. 37, o apontamento em discussão era o único existente em nome da apelante.

Assim e diante dos critérios adotados por esta

Turma Julgadora em hipóteses análogas, a indenização por dano moral deve ser arbitrada na quantia de R\$ 15.000,00, conforme o pedido, sobretudo à luz da técnica do desestímulo.

Tal quantia experimentará correção monetária a partir da data da conclusão do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ), segundo o índice estabelecido pelo art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela recente Lei 14.905/24 (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da citação, por existir relação contratual entre as partes, à taxa de 1% a.m., até o dia anterior ao da vigência da citada lei, e à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic – IPCA), para o período posterior.

6. Onde a reforma da r. sentença, para pronunciar a procedência da demanda e, por consequência, inverter a responsabilidade pelas verbas da sucumbência, com a nota de que os honorários terão por base de cálculo o valor atualizado da causa, que corresponde, a grosso modo, ao proveito econômico obtido, isto é, aos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valores dos lançamentos declarados inexigíveis e o valor da efetiva condenação.

Nesses termos, meu voto **afasta** a preliminar e **dá provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator