



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383003

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019225-59.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada DORCINA APARECIDA DA SILVA LIMA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível: 1019225-59.2024.8.26.0224

Apelante: Itaú Unibanco S.A.

Apelados: Dorcina Aparecida da Silva Lima

Comarca: Guarulhos

Voto n. 10.238

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória. “Golpe do motoboy”. Agente que se passa por preposto do banco solicitando entrega do cartão e senha pessoal. Sentença de procedência. Irresignação da instituição financeira. Hipótese dos autos que não configura fortuito interno. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro, que afasta a responsabilidade do banco. Art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Operações que não destoam do perfil de consumo da correntista. Impossibilidade de bloqueio. Consumidora que não guardou a cautela necessária fornecendo senha pessoal e cartão a terceiro. Sentença reformada. Recurso provido para julgar improcedente a pretensão inicial.

Trata-se de ação anulatória c.c. pedido de restituição de danos materiais e morais ajuizada por Dorcina Aparecida da Silva Lima em face de Itaú Unibanco S.A. alegando, em síntese que em 10.04.2024 recebeu um telefonema de pessoa que se identificou como funcionária do Banco Itaú, possuindo todos os seus dados, inclusive RG, CPF, endereço e dados bancários. A suposta funcionária informou que o cartão da autora havia sido clonado, sendo necessário o cancelamento mediante entrega da via física do cartão juntamente com a senha. Em menos de uma hora, um motoboy compareceu à sua residência para retirar os cartões de débito e crédito. A partir disso, os agentes realizaram uma transferência via caixa eletrônico no valor de R\$ 1.500,00, além de compras no cartão de débito que somam mais de R\$ 3.500,00, valores estes que foram consumidos de um limite especial com que a autora sequer anuiu. Sustentou que o réu falhou em todos os procedimentos de segurança, uma vez que autorizou a transferência através de caixa eletrônico sem sequer exigir a utilização de biometria e falhou ao permitir a utilização do cartão de débito em uma adega de bebidas, gasto esse totalmente divergente dos habituais da autora. Requereu a anulação das cobranças e valores em aberto em sua conta corrente no valor total

de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos materiais, bem como o pagamento de indenização de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos morais.

Sobreveio a sentença de fls. 190/194, que julgou o pedido parcialmente procedente para: i) declarar a inexigibilidade das transações contestadas, no valor R\$ 4.807,50 (SAQUE 24H 844367769, SAQUE 24H 823208572, CXE TEF 7146.45827-3, SAQUE 24H 277305064, RSHOP-PAULICEIA -11/04, RSHOP-ADEGAS ATAC-11/04, cf. fl. 24), bem como dos encargos incidentes sobre o uso de cheque especial em decorrência de tais transações; ii) diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais foram divididas na proporção de 50% para cada parte; iii) condenar a autora a arcar com honorários advocatícios em favor dos patronos do réu, fixados em 10% do valor do pedido em que decaiu (indenização por danos morais), observada a gratuidade processual, ao passo que o réu foi condenado ao pagamento de honorários fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Apela o banco réu às fls. 197/207 alegando inexistência de falha na prestação do serviço, transações de acordo com o perfil da cliente, inadimplemento contratual no fornecimento da senha a

terceiro, inexistência de vazamento de dados.

Contrarrazões de apelação da autora às fls. 213/217 pugnando pela manutenção da sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

O recurso merece provimento.

No caso, aplico o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Pois bem. O banco enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade da instituição financeira como prestadora de serviços é objetiva e só

elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...)funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Da narração dos fatos contidos na exordial, verifico que a apelada foi vítima de estelionato, pelo qual o fraudador, passando-se por preposto do requerido, entrou em contato telefônico e, em posse de informações sobre a autora, conferiu aparência de idoneidade ao fraudador que prosseguiu o contato telefônico. Em seguida, compeliu-a a informar dados sigilosos e entregar cartão de crédito a *motoboy*, valendo-

se o criminoso do plástico obtido, então, para realizar as transações controvertidas.

As transações alegadamente realizadas pelos criminosos seriam as seguintes:

SAQUE 24H 844367769 – 10.04.2024 – R\$1.000,00

SAQUE 24H 823208572 – 10.04.2024 – R\$500,00

CXE TEF 7146.45827-3 – 10.04.2024 - R\$1.500,00

SAQUE 24H 277305064 - 11.04.2024 - R\$500,00

RSHOP-PAULICEIA – 11.04.2024 - R\$17,50

RSHOP-ADEGAS ATAC - 11.04.2024 - R\$1.290,00

Não obstante o entendimento do Juízo *a quo*, tiro dos elementos de convicção coligidos que as operações bancárias não fogem do padrão de consumo da apelada.

Tais características não destoam daquelas presentes nas operações usualmente realizadas pela consumidora. Como pode ser observado à fl. 137, transações bancárias em valores vultosos não eram incomuns à apelada. Extraí-se algumas para exemplificação:

01.04.2024 TBI 0748.30841-8 – R\$ 900,00

05.04.2024 CXE 001107 SAQUE – R\$ 1.500,00

07.04.2024 MOBILEPAG TIT – 702,09

Cabe à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pelos consumidores e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las. As

instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor, no entanto, as transações contestadas não fogem ao perfil da consumidora.

Isto posto, não há que se falar em fortuito interno e falha de prestação de serviço do banco.

Importante observar, outrossim, que a conduta da consumidora colaborou para o evento danoso. Como se verifica às fls. 28/29, o boletim de ocorrência somente foi registrado às 17h12min do dia 23.04.2023 (fls. 28/29), 13 dias depois da fraude. Também vale observar que as transações começaram em 10.04.2024 e se encerraram em 11.04.2024.

O fato exclusivo da vítima se concretiza na ausência de zelo quanto à comunicação da instituição financeira por canais oficiais de imediato quanto ao crime ocorrido para que fosse realizado o bloqueio dos cartões bancários. Também houve falta de zelo na guarda do cartão e senha pessoal sem os quais a fraude não seria concretizada.

Quanto ao alegado vazamento de dados, de fato, para efetuação da fraude certamente foi necessário que informações sigilosas chegassem ao conhecimento dos criminosos. Entretanto, a apelada não

se desincumbiu de demonstrar que tal vazamento de dados se deu no ambiente interno da instituição bancária. A apelada deixou de produzir qualquer prova que indicasse o sistema interno do apelado como a origem do vazamento dos dados.

É conhecida a pluralidade de aparelhos eletrônicos, como computadores e celulares, utilizados no dia a dia. Também não se ignora a vastidão da disseminação de informações por diversos bancos de dados em diversos sítios. Seria até mesmo possível que o próprio aparelho da apelada tenha sido alvo de invasão e roubo de informações. Dessa forma, diante da pluralidade de fontes de informação pelas quais a prática delituosa pode ter sido praticada, não é possível deduzir que o vazamento de informações se deu dentro da instituição bancária.

Isto posto, ante a culpa exclusiva da vítima e de terceiro e inexistente o nexo de causalidade entre o ilícito e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, a sentença deve ser reformada para improcedência dos pedidos.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

motoboy". Relação de consumo. Artigo 14, § 3º. Culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Narrativa da peça vestibular e declaração prestada à autoridade policial sobre ocorrência de golpe do motoboy. Fornecimento de aparelho celular, cartão e dados bancários. Fatos ocorridos fora do ambiente bancário. Fortuito externo. Inaplicabilidade da Súmula 479, do STJ. Consumidor que tem o dever de guarda do cartão e da senha. Imprudência. Precedentes. Movimentações que não destoam do perfil da autora. Fatos narrados que foram comunicados à instituição financeira apenas 08 (oito) dias após o ocorrido. Ausência de falha na prestação do serviço. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1006305-33.2024.8.26.0554; Relator Desembargador (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2025; Data de Registro: 21/02/2025)

APELAÇÃO DA AUTORA - SERVIÇOS BANCÁRIOS – "Golpe do motoboy" – Autora recebeu ligação de suposto funcionário do banco, informando que seus cartões precisavam ser cancelados em decorrência de uma fraude – Entregou os magnéticos a um motoboy a fim de inutilizá-los, sendo realizadas, posteriormente, transações que a autora não reconhece – Atuação que deu azo ao prejuízo demandado nesta lide – Autora confessa em réplica ter entregado senha ao motoboy – Incúria da autora quanto ao dever de cautela quando da utilização do recurso bancário – Perfil de consumo observado – Operação dentro do limite do cartão – Saldo em conta – Falha na prestação dos serviços não verificada - Fortuito externo – Culpa exclusiva da vítima – Inaplicabilidade do que preceitua a súmula nº 479, do E. STJ – Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001065-48.2024.8.26.0462; Relator Desembargador (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Poá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Recurso do demandado. "GOLPE DO MOTOBOY". ENTREGADOR QUE SOLICITA O PAGAMENTO DE SUPOSTA TAXA PARA ENTREGA DE PRESENTE. Alegação de inexistência do dever de indenizar. Acolhimento. Operações realizadas por meio de ação voluntária e exclusiva da demandante, levada a erro por terceiros, sem qualquer participação do banco réu. Não observância, pela demandante, do dever de vigilância e guarda esperados em relação ao seu cartão de crédito, sobretudo ao confirmar as

operações com sua senha pessoal. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). Transações compatíveis com o "perfil de compra" da demandante. Precedentes jurisprudenciais. Sentença reformada. Apelação provida. Recurso da demandante. DANO MORAL. Pedido de elevação do "quantum indenizatório". Pedido prejudicado, em razão do provimento do recurso do demandado. Recurso prejudicado. (TJSP; Apelação Cível 1009390-62.2023.8.26.0004; Relator Desembargador (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025)

Nestes moldes, dou provimento ao recurso para julgar improcedente a pretensão inicial.

Em razão da sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios para 11% do valor da causa, incidindo o ônus de sucumbência apenas sobre a autora, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, observando-se a gratuidade processual.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator