



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383963

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025674-51.2023.8.26.0100, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante ISABELLA MONTEIRO DE SOUZA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

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: **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 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 nº 1025674-51.2023.8.26.0100

Apelante: Isabella Monteiro de Souza Silva

Apelado: Itaú Unibanco S.A.

Comarca: São José do Rio Preto

Voto nº 10.329

Preliminar de ofensa à dialeticidade. Não ocorrência. APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais. Transferência PIX impugnada. Autora que não demonstrou atipicidade das transações. Inversão do ônus da prova que, embora aplicável à relação de consumo, não se opera de forma automática, exigindo que a parte consumidora apresente indícios mínimos de verossimilhança de suas alegações ou hipossuficiência para a sua efetivação. Sentença improcedência. Hipótese dos autos que não configura fortuito interno. Culpa exclusiva de terceiro, que afasta a responsabilidade do banco. Art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Impossibilidade de averiguar perfil de consumo do correntista. Inexigibilidade de bloqueio. Sentença mantida. Recurso improvido.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, proposta por Isabella Monteiro de Souza Silva em face de Itaú Unibanco S.A. alegando, em síntese, que foi surpreendida pela informação de que em 09.01.2023 e 10.01.2023 foram realizadas transações PIX não reconhecidas totalizando R\$ 3.967,89. Afirma que tentou solução administrativa, sem sucesso. Requereu a reparação dos danos materiais e morais.

Sobreveio a r. sentença de fls. 104/105, que julgou improcedente o pedido, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade processual.

Apela a autora às fls. 108/120 alegando falha na prestação do serviço, negativação indevida, ocorrência de danos morais. Requer a reforma da sentença para provimento integral do pedido.

Contrarrazões de apelação às fls. 124/141 alegando, preliminarmente, inovação recursal e ausência de impugnação específica. No mérito, pugna pela manutenção da r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

Preliminarmente, afasto a alegação de ofensa à dialeticidade, visto que o recurso apresentado dispõe sobre as razões de fato e de direito, bem como o inconformismo da parte em relação à sentença.

Passo à análise do mérito.

O recurso não 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 são regulares e, em caso negativo, se decorreu de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Pois bem. O apelante 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 do apelante como

prestador 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 auferir 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.

À exordial, a apelante alega que possui conta junto ao apelante e que foi surpreendida pela informação de que em 09.01.2023 e 10.01.2023 foram realizadas transações PIX não reconhecidas totalizando R\$3.967,89.

Ocorre que a narrativa da autora contém inconsistências, fragilizando a sua

verossimilhança. Isto porque, ao se examinar o boletim de ocorrência, percebe-se que, em verdade, em 09.01.2023 recebeu ligação de pessoa identificando-se como consultor do Serasa e, a fim de resolver pendências financeiras, informou que depósitos seriam necessários. Horas depois recebeu ligação de pessoa identificando-se como gerente do Banco Bradesco informando acerca de transações suspeitas e, recebendo a negativa acerca das transações, orientou a autora a transferir o numerário para outras contas. A autora informou ainda que procedeu à transferência dos valores à conta junto ao réu (ag. 1569 – c.c. 43138-8) mas, ao conversar com a gerente do Itaú, verificou que, em verdade, os valores foram transferidos para conta do Banco Next. Na mesma oportunidade, foi informada acerca das transferências impugnadas nestes autos além da informação de aumento não autorizado no limite do cheque especial e tentativa de financiamento de um veículo.

Outro ponto que chama a atenção é o de que, conforme extrato juntado pelo apelado à fl. 55, outras transações realizadas na mesma data e de valor elevado não foram impugnadas pela autora.

Como é cediço, em fraudes nas quais os criminosos entram em contato com as vítimas é normalmente utilizada a engenharia social por meio da qual os criminosos em posse de dados da vítima criam

um aspecto de segurança e legitimidade no contato. Em seguida, procedem na obtenção de dados da vítima para realizar transações fraudulentas ou compelem a vítima a realizar transações, acreditando se tratar de procedimento legítimo do banco.

Afirma a apelante que sua conta bancária foi movimentada por criminosos, mas não esclareceu o que se sucedeu no decorrer da primeira ligação telefônica. Certamente, se os criminosos já possuísem as informações necessárias para realizar qualquer transação fraudulenta, o contato prévio não seria necessário. Pairam, portanto, dúvidas acerca do desfecho do primeiro contato e qual seria o seu propósito.

A este respeito, o banco alegou à contestação que a transação ocorreu por meio digital em aparelho habilitado com aposição de senha, no entanto, não demonstrou tal alegação.

Não foi juntado documento com registro de log da operação, assinatura digital, criptografia, informações do aparelho que realizou a transação, ou outros artefatos digitais que demonstrassem a legitimidade da operação.

Cumpre, ainda, salientar que não se pode exigir da autora a produção da chamada "prova

diabólica" ou a comprovação de fato negativo, qual seja, a prova da irregularidade da transação, cabendo ao banco demonstrar sua regularidade.

Desta forma, o apelado não se desincumbiu de demonstrar a regularidade na transação, nos termos do art. 373, inc. II, do Código de Processo Civil, ficando, portanto, configurada a natureza fraudulenta da transação.

Por conseguinte, cabe analisar se a transação fraudulenta decorreu de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Não obstante o entendimento da apelante, tiro dos elementos de convicção coligidos que ela não se desincumbiu de comprovar a falha na prestação do serviço do requerido.

Isto porque ele não demonstrou que as transações destoam daquelas presentes nas operações usualmente realizadas.

A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, é dependente do requisito de verossimilhança ou, alternativamente, da hipossuficiência do consumidor.

De fato, diante do conteúdo

probatório coligido aos autos, não se verifica o preenchimento do requisito verossimilhança, capaz de ensejar a desejada inversão do ônus, uma vez que os elementos probatórios não apontam neste sentido.

O segundo requisito ensejador da inversão do ônus da prova seria a hipossuficiência do requerente. Tal condição seria traduzida na incapacidade do consumidor de produzir prova do fato constitutivo de seu direito, seja por não possuir conhecimento técnico específico sobre o produto ou serviço adquirido (hipossuficiência técnico-científica), seja porque não dispõe de recursos financeiros para arcar com o custo da produção da prova (hipossuficiência econômica ou fática).

A prova a ser produzida nestes autos não se encaixa no critério de hipossuficiência a ensejar a inversão do ônus probatório. Bastava à parte autora juntar o histórico de transações com o requerido para que fosse possível averiguar se as transações realizadas pelos criminosos fogem ao perfil usual.

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, não há elementos probatórios apontando para uma fuga do padrão de consumo que ensejasse algum bloqueio das transações impugnadas. O único documento com alguma pretensão neste sentido seria o extrato de uma página de fl. 55, que abrange somente o período de 09.01.2023 a 10.01.2023, sendo insuficiente para demonstrar o perfil de consumo.

Ainda vale observar que outras transações em valor elevado e não impugnadas pela autora sugerem que o seu perfil de consumo seja condizente com o valor das transações impugnadas.

O nexo de causalidade entre conduta do apelado e o dano se interrompe no que concerne à culpa de terceiro. É certo que o prejuízo causado à apelante não dependeu da ingerência do apelado. Como se observa, não ficou demonstrado que o banco réu deveria agir para o bloqueio das transações. Sob tais circunstâncias, o banco não poderia ter agido para impedir o dano.

Isto posto, ante a culpa exclusiva de terceiro e inexistente o nexo de causalidade entre o ilícito e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, acertada a sentença julgando pela improcedência do pedido.

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

INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. APELAÇÃO. Irresignação da autora. Alegação de que as movimentações financeiras realizadas fogem de seu perfil de consumo. Não verificação. Suposto golpe, que culminou na realização de uma única transferência via PIX. Caso em que não é possível observar padrão de fraude ou falha na prestação de serviços. Demandante que não logrou êxito em demonstrar o fato constitutivo de seu direito, ônus que lhe incumbia. Inteligência do artigo 373, I, do CPC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004187-79.2024.8.26.0297; Relator Desembargador(a): Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. I. CASO EM EXAME. 1. Autor alega ter sido vítima de fraude bancária, resultando em uma única transferência indevida mediante PIX no valor de R\$ 1.999,00. 2. Sentença de improcedência. 3. Recurso do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 4. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos alegados. III. RAZÕES DE DECIDIR. 5. Suposta fraude bancária, que culminou na realização de uma única transferência via PIX. Caso em que não é possível observar padrão de fraude, destoando do perfil do correntista, ou falha na prestação de serviços. Extrato bancário do autor revelando intenso movimento de operações via PIX e com valor até superior ao da transação impugnada. Parte autora que não se desincumbiu de seu ônus probatório (art. 373, I, do C.P.C.). IV. DISPOSITIVO. 6. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1039623-03.2023.8.26.0405; Relator Desembargador (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025)

AÇÃO CONDENATÓRIA operação via pix não reconhecida autora que alegou ter sido vítima de fraude banco réu que juntou extratos bancários dos últimos dois anos, abrangendo longo período antes e depois do dia dos fatos diversas operações via pix, tanto para créditos como para débitos, em valores muito

semelhantes ao da operação impugnada na ação impossibilidade de reconhecer esta única operação como fraude, pois não destoaria do perfil de consumo - sentença mantida honorários majorados - recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1008186-61.2023.8.26.0269; Relator Desembargador (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 1ª Vara Cível; j. em 12/06/2024; g.n.).

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

Nestes moldes, nego provimento ao recurso.

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

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator