



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000306714

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1123798-69.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada MARIA INES SINISGALLI.

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Em julgamento estendido, por maioria de votos, deram parcial provimento ao recurso, vencidos o relator e o 4º juiz. Acórdão com o 2º juiz e declara voto o relator.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CAMPOS MELLO, vencedor, JÚLIO CÉSAR FRANCO, vencido, CAMPOS MELLO (Presidente), MATHEUS FONTES, ROBERTO MAC CRACKEN E NUNCIO THEOPHILO NETO.

São Paulo, 27 de março de 2025

*

RELATOR DESIGNADO

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ap. 1123798-69.2023.8.26.0100 São Paulo34ªVC Central VOTO 84617

Apte.: Itaú Unibanco S/A.
Apda.: Maria Ines Sinisgalli.

APELAÇÃO. DEMANDA DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. COMPRA NO CARTÃO DE CRÉDITO E TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA DE VALORES. DECISÃO PARCIALMENTE MODIFICADA. AUTORA QUE ENVIOU PIX A TERCEIROS, DE FORMA VOLUNTÁRIA. CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA, NESSE PONTO. NO MAIS, CULPA CONCORRENTE CONFIGURADA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DO RÉU. OPERAÇÃO QUE DESTOAVA DO PERFIL DO CORRENTISTA. SOPESAMENTO DAS CIRCUNSTÂNCIAS QUE IMPÕE O DECRETO DE INEXIGIBILIDADE DE APENAS 50% DO TOTAL DAS TRANSAÇÕES IMPUGNADAS. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de Apelação Cível com o objetivo de reformar a r. sentença de fls. 264/266, proferida nos autos da Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c indenização por danos morais, movida por Maria Ines Sinisgalli contra Itaú Unibanco S.A., que julgou procedente esta ação para: a) condenar o réu ao pagamento da quantia de R\$ 50.000,00, pelos danos materiais sofridos pela autora, com juros de 1% ao mês desde a citação (artigo 240 do CPC) e correção monetária pela tabela prática do TJSP, nos termos da Súmula 43 do STJ, esses índices e termos iniciais até 28.08.2024 e, a partir dessa data, os juros na forma do artigo 406, parágrafos 1º e 2º do Código Civil (com as redações dadas pela Lei nº 14.905, de 28.06.2024, com vigência a partir de 28.08.2024, nos termos do artigo 5º, II, de aludida lei), e correção monetária, no tocante ao índice, nos termos do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil (com a redação dada pela Lei nº 14.905, de 28.06.2024, com vigência a partir de 28.08.2024, nos termos do artigo 5º, II, de aludida lei); b) declarar as inexistências da compra realizada nas Casas Bahia, com o cartão de crédito da autora, no valor de R\$12.998,00, bem como de outras transações efetuadas com o cartão de autora; c) condenar o réu ao pagamento: c.1) da quantia de R\$ 10.000,00, pelos danos morais sofridos pela autora, com juros de 1% ao mês desde a citação (artigo 240 do CPC) e correção monetária pela tabela prática do TJSP desde aquela data (Súmula 362 do STJ), esses índices e termos iniciais até 28.08.2024 e, a partir dessa data, os juros na forma do artigo 406, parágrafos 1º e 2º do Código Civil (com as redações dadas pela Lei nº 14.905, de 28.06.2024, com vigência a partir de 28.08.2024, nos termos do

artigo 5º, II, de aludida lei), e correção monetária, no tocante ao índice, nos termos do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil (com a redação dada pela Lei nº 14.905, de 28.06.2024, com vigência a partir de 28.08.2024, nos termos do artigo 5º, II, de aludida lei); c.2) das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixou, com base no artigo 85, § 2º, do CPC, em 10% sobre o valor da condenação, com juros de 1% ao mês desde a citação (artigo 240 do CPC) e correção monetária pela tabela prática do TJSP desde aquela data (Súmula 362 do STJ), esses índices e termos iniciais até 28.08.2024 e, a partir dessa data, os juros na forma do artigo 406, parágrafos 1º e 2º do Código Civil (com as redações dadas pela Lei nº 14.905, de 28.06.2024, com vigência a partir de 28.08.2024, nos termos do artigo 5º, II, de aludida lei), e correção monetária, no tocante ao índice, nos termos do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil (com a redação dada pela Lei nº 14.905, de 28.06.2024, com vigência a partir de 28.08.2024, nos termos do artigo 5º, II, de aludida lei).

O banco réu apela (fls. 269/276), alegando, em síntese, culpa exclusiva do consumidor, pois realizou as operações solicitadas pelo golpista, digitou a senha do cartão de uso pessoal e intransferível e validou as transações com o Itoken.

Aduz que o golpe narrado não foi praticado por funcionário do banco, mas por fraudadores que se valeram da negligência da parte autora.

Defende a inexistência de dever de indenização por danos materiais e morais, requerendo o provimento do recurso para a reforma da r. sentença.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 283/293.

Recurso tempestivo e preparo devidamente recolhido.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 300).

É o relatório.

O recurso comporta provimento em parte.

No caso, a autora afirmou ser correntista do réu e que recebeu e-mail da instituição financeira, por meio do qual foi aconselhada, por motivo de segurança, a digitar alguns números e

no seu celular. Após tal procedimento, a autora recebeu um telefonema de quem acreditava ser funcionária do Banco, que relatou transferência de numerário para sua conta e acabou por enviar para conta de terceiro pix no valor de R\$50.000,00, confiando que estava, em realidade, procedendo à exclusão de anterior transação fraudulenta. Postulou, assim, o ressarcimento da compra efetuada nas Casas Bahia realizada por artifício dos golpistas, além do pix no valor de R\$50.000,00. O réu apresentou resposta, na qual insistiu na segurança dos seus serviços, batendo-se pela regularidade da transação em destaque.

Ocorre, porém, que a hipótese em destaque é peculiar. A autora confessa que enviou o pix. Alega que acreditava estar cancelando transação fraudulenta. Em outras palavras, ela enviou, por livre e espontânea vontade, o pix em questão.

Pois bem, se são esses os contornos da controvérsia, a improcedência do pedido de ressarcimento do valor do pix é de rigor, por uma simples razão: trata-se de hipótese de culpa exclusiva da vítima, o que afasta o dever de indenizar que o autor pretende impor ao réu.

Saliente-se que não se trata de hipótese de “golpe do motoboy”, de clonagem de senha e/ou cartão ou transação realizada por invasão de aplicativo por golpistas. Aqui, a vítima agiu sem a mínima cautela e voluntariamente realizou transferência para conta de terceiro. Ora, bastaria, a fim de evitar todo o imbróglio, que a autora tivesse, antes de realizar tal transação, telefonado para a instituição financeira ré. Todavia, como visto, nem essa mínima cautela ele tomou, motivo pelo qual se impõe a conclusão no sentido de que se trata de hipótese de incúria manifesta da vítima, a qual não pode ser tutelada.

Assim, impõe-se a conclusão no sentido de que, dos fatos narrados na inicial, não exsurge o dever de indenizar do réu. Não se pode imputar qualquer responsabilidade a ele pelos danos oriundos da transferência de numerário a terceiros efetuada pela autora. Não foi demonstrada qualquer conduta ilícita do réu. Nenhuma falha em seu sistema de segurança foi objetivamente apontada. Ao contrário, a versão dos fatos narrada na inicial enseja o convencimento de que, no que concerne à responsabilidade da instituição financeira ré, a transferência fora regular.

Não se desconhece que a autora insiste que o golpe só possível por ter havido vazamento de seus dados bancários. Mas

ela não fez um fiapo de prova nesse sentido. E mais, seus dados poderiam ter sido facilmente acessados por terceiros que tenham recebido qualquer transferência para pagamento, por exemplo, de serviços ou de compras diuturnamente efetuadas. Em resumo, é impossível vincular o golpe sofrido a qualquer conduta do réu.

Em realidade, na espécie, resta evidente a falta de cuidados da autora na utilização dos serviços bancários colocados à sua disposição, ignorando regras elementares de segurança e contrariando recomendações que são rotineiramente fornecidas pelas instituições bancárias.

E se não há elementos nos autos que apontem para existência de falha no serviço de controle de fraudes do réu, o dever de indenizar deve mesmo ser afastado.

Trata-se, assim, de fato de terceiros, aliado ao descuido da própria vítima e não de falha de segurança ou de fortuito interno atribuível à instituição bancária (art. 14, § 3º, II, da Lei 8.078/90), o que afasta a responsabilidade do réu. Convém, nesse ponto, anotar que é verdade que incide na espécie o regime da Lei 8.078/90 (Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça). Todavia, isso não implica a procedência do pedido. Isso porque o próprio sistema prevê as hipóteses de excludentes de responsabilidade. O § 3º, II, do art. 14 da Lei 8.078/90 contempla as hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros como motivos de exoneração da responsabilidade. É exatamente o caso dos autos, visto que na espécie a eclosão do evento danoso decorreu de culpa exclusiva da autora, que não agiu com a diligência mínima que se espera de alguém com capacidade jurídica plena.

Assim, não está caracterizada, na espécie, hipótese de fortuito interno, motivo pelo qual não tem aplicação o entendimento consagrado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Porém, em relação a compra parcelada nas Casas Bahia no valor de R\$ 12.998,00, a situação é diferente.

É sabido e dispensa maiores digressões que cabe ao correntista a responsabilidade pela guarda e uso do cartão, que é de utilização facultativa, bem como da respectiva senha. Nem se afirme que não há avisos e alertas sobre os cuidados necessários no uso do cartão. Há, isso é notório. Ressalte-se, por oportuno, que não se trata de hipótese de subtração do cartão, para a qual não há o concurso da vontade do correntista. Ao contrário, o que ocorreu foi compra mediante fraude, mas para a qual concorreu eficaz e

decisivamente a negligência da autora. E é por causa disso que deve ser reconhecida a culpa da correntista em relação ao débito que se materializou com a utilização do cartão. O fato culposos do lesado contribuiu para a produção do dano, de modo que deve incidir na espécie o art. 945 do Código Civil.

Resta, assim, manifesta a negligência da autora, de modo que não se pode imputar integral responsabilidade à instituição financeira ré, pois não pode ser exigida atuação que impeça esse tipo de coisa. A instituição financeira não tem como controlar as atitudes de seus clientes nas respectivas residências. Aí, o que há no momento do uso do cartão por terceiro é algo que não permite a fixação de nenhum nexo de causalidade entre o agir do réu e o resultado danoso. Ainda que haja na espécie a aplicação da teoria do risco da atividade profissional do réu, isso não pode prescindir da ocorrência de nexo de causalidade específico. No âmbito de incidência do Código de Defesa do Consumidor, afirma a boa doutrina que *“a responsabilidade do fornecedor não se configura apenas e tão-somente em virtude do nexo de causalidade entre um dano experimentado pelo consumidor e o fornecimento do produto ou serviço. Não se cuida, portanto, de risco integral que se reconheça subjacente à atividade de fornecimento de massa. Antes, tem-se hipótese de risco mitigado, em que a causalidade se qualifica por elemento específico que integra o nexo de imputação, qual seja o defeito que se exige seja identificado no produto ou no serviço (arts. 12, 14, 18 e 20 do CDC)”* (Cláudio Luiz Bueno de Godoy, “Responsabilidade Civil pelo Risco da Atividade”, Ed. Saraiva, 2009, p. 74, o sublinhado não consta do original).

Convém, no mais, anotar que é verdade que incide na espécie o regime da Lei 8.078/90, pois que se trata de avença celebrada entre a instituição financeira e pessoa física (Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça). Todavia, isso não implica a procedência **integral** do pedido. Isso porque o próprio sistema prevê as hipóteses de excludentes de responsabilidade. O § 3º, II, do art. 14 da Lei 8.078/90 contempla as hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro como motivos de exoneração da responsabilidade. É exatamente o caso dos autos, visto que na espécie a eclosão do evento danoso decorreu de culpa **concorrente** da autora, que não agiu com a diligência mínima que se espera de alguém com capacidade jurídica plena. Seria impossível, para dizer o mínimo, que a instituição financeira controlasse de forma permanente todas as atitudes dos seus correntistas. Ao contrário, diante da incúria manifesta da autora, ela deve suportar a metade

dos prejuízos materiais sofridos.

O restante, porém, deve mesmo ficar a cargo do banco réu, visto que as transações efetuadas pelos fraudadores destoaram flagrantemente do perfil da usuária do cartão (cf. fls. 118). A propósito, para a caracterização da responsabilidade da instituição financeira ré deve-se verificar o perfil das operações bancárias comumente realizadas pela autora. Aqui, o exame dos documentos colacionados aos autos permite a conclusão de que a operação que a parte autora reputa indevida destoa sobremaneira do seu padrão de consumo, o que viabiliza o reconhecimento de falha na prestação de serviço do banco réu.

Assim, impõe-se a conclusão no sentido de que restou devidamente comprovada hipótese de desídia do réu no controle do uso do plástico e a falta de medidas adequadas de fiscalização, que são necessárias justamente por se multiplicarem as fraudes. O réu deve ter implementado medidas de segurança, isso é notório e independe de prova. Mas no caso em tela elas não foram utilizadas. É certo que no regime implantado pela Lei 8.078/90 não há previsão legal expressa para o emprego da concorrência de culpas. Mas a jurisprudência e a boa doutrina têm adotado tal sistemática (cf., STJ – Rec. Esp. 287.489/SP, 4ª T., Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, DJU 17.4.01, Rec. Esp. 327.420/DF, 4ª T., 23.10.01; Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, “Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor e Defesa do Fornecedor”, Ed. Saraiva, p. 275). Aqui, a autora agiu com negligência culposa, ao permitir o uso do cartão pelo fraudador. Em contrapartida, o sistema de segurança do réu falhou muito, ao não detectar transação com valor alto (cf. novamente fls. 118), que se revela incongruente com o perfil da consumidora e ao não coibir prontamente tal prática. Em tais circunstâncias, a autora deverá suportar **metade** da compra impugnada, conforme discriminação contida no respectivo dispositivo (cf. fls. 265). A outra metade, porém, ficará a cargo do réu.

Em resumo, dou provimento em parte ao recurso, para julgar a demanda parcialmente procedente, já que reconhecida hipótese de culpa concorrente da autora e determinar o ressarcimento, por parte do banco réu, do valor correspondente apenas à metade da compra efetuada pelos fraudadores no cartão, nos termos acima explicitados. O restante do prejuízo, quem o suportará, como visto, será a autora.

De resto, alterada a sentença, é de rigor a redistribuição dos encargos de sucumbência. Houve recíproca



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbência, mas o da autora foi de maior proporção. Assim, ela suportará 2/3 das custas e despesas processuais e deverá arcar com os honorários advocatícios dos patronos da instituição financeira ré, arbitrados, com fundamento no art. 85, §2º, do C.P.C., em 10% do valor atualizado do proveito econômico obtido pela autora. O banco apelante, por sua vez, suportará as custas e despesas restantes e arcará com os honorários advocatícios dos patronos da autora, que fixo, também com fundamento no art. 85, §2º, do C.P.C., em 10% do valor atualizado da condenação.

Pelo exposto, dou provimento em parte ao recurso, para as finalidades acima explicitadas.

Campos Mello
Relator Designado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1123798-69.2023.8.26.0100

Apelante: Itaú Unibanco S.A.

Apelado: Maria Ines Sinisgalli

Comarca: São Paulo

VOTO 04.663

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO

Vistos.

Em que pese o imenso respeito que guardo pelo entendimento da D. Maioria, representada pelo voto do I. Desembargador Campos Mello, a meu ver, o presente recurso, neste caso específico, não merecia provimento.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, em que a autora alega que é cliente do banco réu há 30 anos e que no dia 17/02/2023 recebeu um e-mail do referido banco informando acerca da importância da segurança em época de carnaval, aconselhando a digitar alguns números e #### no celular por motivo de segurança.

Aduz que após isso, recebeu ligação sendo informada por suposta funcionária, que possuía informações confidenciais, que seu celular havia sido clonado e que havia sido feita uma transferência no valor de R\$50.000,00 para sua conta e que para regularizar era necessário realizar a transferência desse valor para uma conta do banco réu.

Salienta que, confiando nas orientações, procedeu à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transferência acreditando que a situação seria resolvida.

Diz que, além da transferência do valor de R\$50.000,00 foi utilizado diversas vezes o seu cartão de crédito e uma compra realizada na Loja Casas Bahia na cidade do Rio de Janeiro no valor de R\$12.998,00, parcelado em 10 vezes.

Alega que o banco réu realizou o cancelamento de todos os cartões da autora, estornou as demais transações reconhecendo o golpe mas não estornou a compra realizada na Loja Casas Bahia, nem ressarciu o valor de R\$50.000,00, bem como cobrou o valor de R\$3.000,00 por ter sua conta ficado negativa.

Requeru a devolução do valor de R\$50.000,00, a declaração de inexistência do débito de R\$12.998,00 da compra realizada na loja Casas Bahia e danos morais no valor de R\$10.000,00.

Tendo em vista que a ação foi julgada procedente, apelou o banco réu.

Pois bem. Primeiramente, deve ser dito que se aplica o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, segundo o teor da Súmula nº 297 do C. STJ. Assim, como fornecedores de serviços, os bancos têm o dever de zelar pela segurança dos serviços que prestam.

De início, analisando os documentos constantes nos autos, verifica-se na fatura do cartão de crédito de fls. 117/119, que além da transação questionada (compra no valor de R\$12.998,00 nas Casas Bahia, parcelado em 10 vezes), os seguintes pagamentos de fato efetivado pela autora: Raia no valor de R\$205,20, Selfit Arapanes no valor de R\$99,90, Pão de Açúcar no valor de R\$442,57, Vince Lavand no valor de R\$40,00, Emporium no valor de R\$110,24, Estapar no valor de R\$12,16, Estapar no valor de R\$12,16, Estapar no valor de R\$6,08, Auto Posto no valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de R\$297,03, Pão de Açúcar no valor de R\$46,76, Super Mambo no valor de R\$366,31, Emporium no valor de R\$212,71, Estapar no valor de R\$6,08, Virtus Comer no valor de R\$55,20, Drogasil no valor de R\$638,46, Estapar no valor de R\$6,08, Boulevard no valor de R\$75,00, Farabbud no valor de R\$147,66, Paroquia no valor de R\$77,00, Raia no valor de R\$58,31, Delboni no valor de R\$339,00, Estapar no valor de R\$6,08, Estapar no valor de R\$6,08, Bisou Cabeleireros no valor de R\$455,00, Banca Nova Conceição no valor de R\$70,00, Drogaria online no valor de R\$61,57, Drogaria online no valor de R\$141,32.

A mesma situação se verifica quanto à transferência do valor de R\$50.000,00, pois contata-se no extrato bancário de fls. 120/121, além dessa transferência questionada, as seguintes transações de fato efetivadas pela autora: Electrongrao Expres no valor de R\$8,00, Electronindigo no valor de R\$20,00, Pix no valor de R\$400,00, Sispag no valor de R\$5.000,00, TED no valor de R\$1.162,92, Electronshopping no valor de R\$20,00, Electronvirtus no valor de R\$20,17, Pix no valor de R\$102,42, Int Pag no valor de R\$1.826,85, Pix no valor de R\$75,00, Cartão Personnalite no valor de R\$5.931,56, Saque no valor de R\$1.340,00, Electronemporium no valor de R\$23,59, Pix no valor de R\$25,00, TBI no valor de R\$6.334,00, PIX no valor de R\$102,42, Comgas no valor de R\$48,97, Int Pag no valor de R\$1.484,00, Int Pag no valor de R\$1.249,03, Int TED no valor de R\$400,00, PIX no valor de R\$1.000,00, TED no valor de R\$2.616,58, EDP no valor de R\$271,30, Deb Autor Greenpeace no valor de R\$58,00, Financ Imobiliário no valor de R\$2.194,27.

Desse modo, evidencia-se a total incompatibilidade de perfil entre as transações questionadas e as operações que eram efetivamente realizadas pela autora, gerando verossimilhança nas suas alegações.

Assim, ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiros, a participação da instituição financeira no evento danoso não pode ser afastada, na medida em que concorreu para o fato ao não constatar a fraude.

Importante ressaltar que toda atividade empresarial envolve riscos e a necessidade de mecanismos eficientes de segurança capazes de combater e impedir fraudes. E ao disponibilizar seus serviços por meio eletrônico, as instituições financeiras assumem a responsabilidade pelos danos que decorram da falha na segurança.

Trata-se o caso de verdadeiro fortuito interno, não podendo ser carreado à responsabilidade da autora consumidora, o risco da atividade desenvolvida pelo réu.

Portando, de rigor o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco réu pelo defeito na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14, do CDC.

A questão é pacífica pelo **C. STJ**, em sede de recurso repetitivo:

*“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. **RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.** 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.”* (STJ - REsp: 1197929 PR 2010/0111325-0, Relator:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MIN. LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 24/08/2011, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 12/09/2011) (grifo nosso).

Veja também o teor da Súmula 479 do C.STJ:

Súmula 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

É certo que o fornecedor não será responsabilizado quando demonstrar que o defeito não existe ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Porém, no caso dos autos, houve defeito no serviço, com a falha no sistema de segurança da instituição financeira que permitiu pagamento através do cartão de crédito e transferência de valor da conta bancária da autora de valores que superam muitas vezes a média dos valores transacionados pela mesma.

E em assim sendo, não há como se reconhecer a culpa da vítima uma vez que os danos teriam sido evitados se o sistema de segurança da instituição financeira tivesse funcionado corretamente e obstado as operações totalmente fora do padrão de movimentação do consumidor.

Portanto, tendo o banco réu falhado em seu dever de vigilância, deve agora responder pelos danos suportados pelo apelante, sendo de rigor a sua condenação ao pagamento dos danos materiais suportados pela autora, tal como determinado na r. sentença recorrida.

Quanto aos danos morais, esses também são devidos, uma que

de fato houve violação da intimidade e privacidade da acionante com flagrante falha de segurança nos serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, devendo o apelante ser compelido a ressarcir ao apelado os prejuízos morais aos quais faz jus, na medida em que se viu diante de lamentável situação, tendo passado por dificuldades desnecessárias e padecido de sofrimento, angústia, preocupações e desconforto emocional, cabendo, no ensejo, a fim de que não parem dúvidas, definir o que seria exatamente dano moral.

Tal classe de dano, segundo escólio do I. Wilson Mello da Silva, consiste em *“lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja susceptível de valor econômico”* (apud *“Direito Civil”*, Sílvio Rodrigues, volume IV, Editora Saraiva, 13ª edição, página 208).

Ainda, conforme preleciona o doutrinador Caio Mário da Silva Pereira, *“o fundamento da reparabilidade pelo Dano Moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos. Colocando a questão em termos de maior amplitude, Savatier oferece uma definição de Dano Moral como 'qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor próprio estético, à integralidade de sua inteligência, às suas feições, etc.' (Traité de 1ª Responsabilité Civile, volume 02, número 525)”* (in *“Responsabilidade Civil”*, Editora Forense, Terceira Edição, página 54).

Vale assinalar, também, que deve ser aplicado pelo juiz o princípio da razoabilidade, pois o valor da indenização dependerá do bom senso do julgador no exame do caso concreto, graduando-a pelo dano moral de acordo com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições do ofendido,

entre outros aspectos analisados no caso concreto.

Portanto, na hipótese em comento, para o devido atendimento aos critérios da moderação, razoabilidade e equidade, bem como para coibir a reincidência da conduta ilícita do causador do dano, porém, sem proporcionar o enriquecimento sem causa da vítima, se faz mister MANTER o “*quantum*” indenitário fixado na origem, devendo a r. sentença, portanto, ser mantida nos exatos termos dispostos.

Nesse sentido converge a jurisprudência desta Câmara, da qual fazem eco os seguintes excertos:

*“Apelação Cível. Contratos bancários. Cliente vítima de sequestro relâmpago. Subtração de cartão de crédito. Compra realizada pelos criminosos e posteriormente cobrada do usuário. Ação declaratória de inexigibilidade c.c. indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do banco. Teoria do Risco do Negócio. Dever de segurança do serviço. Responsabilidade de natureza objetiva. Precedente do C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso repetitivo. **Falhas no serviço bancário demonstradas. Atipicidade do alto valor da compra, destoando do habitual padrão de consumo do cliente. Anomalia não identificada nem reprimida pelo banco.** Ocorrência, demais, imediatamente comunicada à instituição, com o bloqueio do cartão. Omissão da instituição financeira em não cancelar, tempestivamente, a compra junto ao lojista. Valor corretamente declarado inexigível. Danos morais, porém, não configurados. Transtornos que, embora inegáveis, não geram afetação a direitos personalíssimos. Sucumbência recíproca reconhecida. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente*

provido.” (TJSP; Apelação Cível 1062529-44.2014.8.26.0100; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 31ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/04/2016; Data de Registro: 02/05/2016) (g.n.).

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência para declarar a inexigibilidade dos valores exigidos do consumidor, além de condenar o banco a devolução dos valores já pagos pelo autor. Inconformismo do banco réu. 1. Golpe da troca de cartão. 2. Transações realizadas em curto espaço de tempo e que não se adequam ao perfil do consumidor. Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP. 3. O caso concreto não abrange pedido indenizatório a título de danos morais. Ausência de interesse de recorrer. Recurso não conhecido nesse capítulo. R. sentença mantida. Recurso não provido na parte conhecida.” (TJSP; Apelação Cível 1000223-11.2023.8.26.0363; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Mirim - 1ª Vara; Data do Julgamento: 08/02/2024; Data de Registro: 08/02/2024) (g.n.).

“Apelação Cível. Cartão de crédito. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c.c. Indenização por Danos Materiais e Morais. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Fortuito externo alegado. Compra contestada. Operação fraudulenta realizada fora do perfil de gastos da autora. Falha na prestação do serviço reconhecida. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por

terceiros no âmbito de operações bancárias. Súmula nº 479 do C.STJ. Operação inexigível, bem como os encargos moratórios decorrentes deste lançamento. Dano moral. Ocorrência. Violação a direito da personalidade. Artigo 5º, X, da Constituição Federal. Quantum indenizatório fixado dentro dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. Honorários majorados para 20% do valor atualizado da condenação. Recurso da ré não provido, nos termos da fundamentação.” (TJSP; Apelação Cível 1003636-33.2023.8.26.0007; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2024; Data de Registro: 31/01/2024) (g.n.).

“APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS – OPERAÇÕES BANCÁRIAS (COMPRAS A CRÉDITO) REALIZADAS EM DECORRÊNCIA DE CRIME CONSUMADO EM VIA PÚBLICA (SEQUESTRO RELÂMPAGO) – CRIMINOSOS MUNIDOS DOS CARTÕES E SENHAS PESSOAIS DO AUTOR, OBTIDOS MEDIANTE EXTORSÃO – MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS, NO MESMO DIA, EM CURTO PERÍODO DE TEMPO, FORA DO PERFIL DO CONSUMIDOR - DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO EVIDENCIADO - **SISTEMA DE SEGURANÇA QUE NÃO FOI CAPAZ DE DETECTAR A ATIPICIDADE DA MOVIMENTAÇÃO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA** – CORRETA CONDENAÇÃO DO RÉU À DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO PELO CONSUMIDOR - DECISÃO MANTIDA. - RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1015588-26.2020.8.26.0003; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III -

Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2021;
Data de Registro: 09/02/2021) (g.n.).

*“Recursos de Apelação Cível. Ação de restituição de valores pagos (danos materiais) c/c danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo. Recurso a fls. 177/187 não conhecido, em virtude do princípio da unirrecorribilidade recursal, uma vez que a instituição financeira já havia protocolizado anteriormente o recurso de Apelação Cível a fls. 164/174. Gratuidade de justiça mantida. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários com o envio de mensagem ao celular da autora. Falha na prestação dos serviços. Configurada. **Transferência** encaminhada, via PIX, **que destoa do perfil de cliente da autora.** Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar o contrário. Art. 373, II, CPC. Devolução do valor da transferência que deve ocorrer de forma simples, conforme pedido formulado na inicial. **Dano moral. Ocorrência. Quantum Indenizatório aplicado com critério e proporcionalidade, que não comporta redução.** Prequestionamento. Previsão legal. Artigo 1.025 do novo Código de Processo Civil. Expediente prejudicado. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Recurso a fls. 177/187 não conhecido e recurso a fls. 164/174 não provido.” (Apelação Cível nº 1015154-48.2022.8.26.0009, 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Desembargador Relator Hélio Nogueira, julgado em 01/09/2023, “Negaram provimento ao recurso de fls. 164/174 e não conheceram do recurso de fls. 177/187. VU”) (grifo nosso).*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“DECLARATÓRIA C/C INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO. Cartão de Operação Bancária vinculado ao nome do autor que foi subtraído por terceiro e utilizado de forma indevida. Transações realizadas em curto espaço de tempo e que não se adequam ao perfil do consumidor. Aplicação do Enunciado 13 da seção de Direito Privado do TJSP. Condenação mantida. Recurso desprovido. (Apelação Cível nº 1011487-15.2022.8.26.0604, 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Desembargador Relator Roberto Mac Cracken, julgado em 11/09/2023, “Negaram provimento ao recurso VU”) (grifo nosso).

Por todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

JÚLIO CÉSAR FRANCO
Relator sorteado, vencido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	8	Acórdãos Eletrônicos	GASTAO TOLEDO DE CAMPOS MELLO FILHO	2A243B4E
9	19	Declarações de Votos	JULIO CESAR SILVA DE MENDONCA FRANCO	2A3B4B44

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1123798-69.2023.8.26.0100 e o código de confirmação da tabela acima.