



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000389145

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004794-89.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado ROGER MANSANO GOMES DE SOUZA, (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 em parte 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, 23 de abril de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação: 1004794-89.2024.8.26.0007

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Roger Mansano Gomes de Souza

Comarca: São Paulo

Voto n. 10.294

AÇÃO DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Insurgência do requerido. Alegação de ausência de falha na prestação do serviço. Não cabimento. Sentença suficientemente fundamentada neste ponto. Inteligência do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP. Danos morais não caracterizados. Ausência de comprovação de lesão à honra, imagem ou direitos de personalidade, aptos a ensejar indenização por dano moral. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

ITAÚ UNIBANCO S/A interpõe apelação contra sentença de fls. 338 a 347, que julgou parcialmente procedente a pretensão inicial com embargos de declaração acolhidos em parte (fls.373/374) para: “a) declarar a inexigibilidade dos débitos nos valores referentes as transferências no total de R\$ 15.000,00, transferências via PIX no total de R\$ 3.450,00, seguro no valor de R\$ 44,37, empréstimo consignado no valor de R\$ 24.000,00, e ainda movimentações no cartão de crédito nos valores de R\$ 4.500,00 e R\$ 4.000,00, bem como todos os juros e encargos decorrente desses lançamentos, facultada a compensação com eventuais valores creditados em favor da parte autora; b) condenar a ré a pagar à parte autora, a título de danos morais, o montante de R\$ 7.000,00 corrigidos monetariamente desde a data desta sentença, com acréscimo de juros legais, a partir da citação”.

Sustenta, em síntese, a ausência de falha na prestação do serviço. Se insurge, ainda, contra o valor fixado a título de danos morais. Quer, pois, o provimento do recurso com a inversão do julgado.

Não foram apresentadas as contrarrazões recursais.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

No mérito, a insurgência em relação à ausência de falha na prestação de serviço não merece provimento. Isso porque os argumentos levantados pelo recorrente em seu recurso já foram devidamente analisados e refutados pela sentença, a qual deve ser confirmada, conforme o art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, uma vez que não há nenhum fato novo ou fundamento jurídico relevante a ser considerado:

“(…)

Trata-se de ação de indenização por danos materiais, tendo por fato subjacente ao litígio a realização, por terceiros, de diversas movimentações na conta do autor, levada a efeito em 08.02.2023 após ter o aparelho celular furtado.

A exordial descreve que a subtração do aparelho celular do autor teria ocorrido por volta das 19h, e a lavratura de boletim de ocorrência (fls.44/45), ocorreu somente no dia 10/02/2023.

A relação entabulada entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se os ditames do Código de Defesa do Consumidor ao caso, sem olvidar-se do diálogo com outras fontes, notadamente com o Código Civil.

Ressalte-se, ainda, que o Enunciado n.º 297 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça dispõe categoricamente que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Por sua vez, o artigo 14 do diploma consumerista expressamente prevê a

responsabilização objetiva do prestador pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços.

São defeituosos, nos termos parágrafo 1º deste artigo, os serviços que não forneçam padrões adequados de segurança no modo como são prestados, levando-se em consideração os riscos que razoavelmente deles pode-se esperar.

Em relação a serviços bancários, é ainda expressa a súmula 479 do E.Superior Tribunal de Justiça ao afirmar: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Pois bem.

No caso dos autos, embora não se olvide o teor da norma contida no

art. 14, § 3º, II do CDC, segundo a qual não é possível imputar ao fornecedor de serviços a responsabilidade por atos praticados por terceiros, entende-se que no caso em tela não houve o completo rompimento do nexo de causalidade, não podendo se concluir pela ocorrência de fortuito externo, como alegado pela instituição ré.

Importante pontuar, aqui, que, de fato, o consumidor foi furtado em estação do metrô e não dentro de uma das agências bancárias da requerida, o que, em tese,

configura hipótese de fortuito externo, a afastar a responsabilidade da instituição financeira quanto às transações questionadas.

No entanto, a realização de transações por criminosos, utilizando-se de aparelho celular furtado da parte autora, efetuadas por meio de aplicativos que requerem o uso de senhas pessoais e em alguns casos até de reconhecimento facial, colocam em xeque a segurança que se pode esperar dos serviços fornecidos pela demandada.

Tais fatos revelam inoperância do banco no tratamento das informações e da segurança nas operações de seus clientes, intrínsecos à sua cadeia de serviço.

Tratando-se a hipótese discutida nos autos de relação de consumo, caberia à ré, fornecedora que é, demonstrar que não houve falha em seus sistemas de segurança, ônus que lhes compete e do qual não se desincumbiu.

Nesse sentido, resta delineado o denominado fortuito interno, ínsito ao risco do empreendimento, o que afasta a incidência das excludentes do art. 14, §3º, II, do CDC e mantém hígido o nexo causal configurado entre as duas falhas de segurança e os prejuízos sofridos pela vítima, ensejando o dever de indenizar.

Impunha-se ao réu se aparelhar de forma a se proteger, bem como a seus clientes, de eventuais golpes, visto que, como é sabido, a atividade que normalmente desenvolve implica, por sua própria natureza, risco para os direitos de outrem.

Não prospera o argumento de que as transações são realizadas mediante senha pessoal, na medida em que a parte autora justamente questiona a segurança e a robustez do sistema de pagamentos das instituições. O que se tem nos autos, é que o autor prontamente diligenciou no sentido de evitar ou minorar as consequências do fato, comunicando assim que tomou conhecimento do ocorrido a autoridade policial e a instituição financeira.

No caso vertente, portanto, o réu não logrou demonstrar a regularidade das operações financeiras questionadas, tampouco a segurança de seus sistemas eletrônicos disponibilizados ao consumidor.

Na espécie, ficou evidenciada, nos autos, a responsabilidade do réu diante da falta de segurança aos serviços bancários via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores.

O autor teve o seu aparelho celular subtraído e a sua conta movimentada, sem comprovação de que forneceu senha ou número de conta corrente.

No mais, os lançamentos noticiados pela parte autora destoam do perfil de consumidor do autor, e ainda, as movimentações foram feitas todas no mesmo dia (08/02/2023), levantando suspeita sobre a legitimidade dos mesmos.

Neste sentido, são os seguintes precedentes do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo: "AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE FURTO DE CELULAR FRAUDE BANCÁRIA RESPONSABILIDADE DANOS MORAIS QUANTUM I-Sentença de parcial procedência Apelo do banco réu II-Relação de consumo caracterizada Inversão do ônus da prova Autora vítima de furto, no qual foi subtraído seu celular Indevida contratação de empréstimos e realização de transferências pelo aplicativo do banco réu Banco que não provou que as transações não reconhecidas pela autora foram realizadas por culpa exclusiva

desta ou de terceiro Operações realizadas que destoam muito do perfil de consumo da autora e deveriam ter sido imediatamente bloqueadas pelo sistema do réu - Falha no sistema de segurança do banco caracterizada Inteligência dos arts. 6, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo Art. 1.036 do NCPD Súmula nº 479 do STJ Declaração de inexigibilidade das transações Indenização por danos materiais devida, devendo ser apurada em sede de liquidação de sentença III- Danos morais caracterizados O dano moral puro é passível de ser indenizado, não sendo necessário que seja provado prejuízo efetivo O simples fato de a correntista ter indevidamente debitado valores de sua conta corrente em razão de empréstimos que não contratou traz-lhe inegável prejuízo Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários Indenização reduzida para R\$ 3.000,00, ante as peculiaridades do caso, quantia suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir o réu de atitudes semelhantes IV- Sentença parcialmente reformada Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPD, para 15% sobre o valor da condenação - Apelo parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 1005904-11.2020.8.26.0704; Relator: Desembargador Salles Vieira; 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2022; Data de Registro: 24/03/2022).

Nem se alegue que a demora na comunicação dos fatos pela autora teria facilitado a ação dos criminosos. Eventual comunicação tardia, por si só, não é suficiente para que se configure a culpa exclusiva do autor, nos termos do artigo 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor, a afastar a responsabilidade da ré sobre as movimentações indevidas.

Diante de tais fatos, é inelutável a inferência de que houve falha na prestação dos serviços pela requerida, verificada (i) no êxito do criminoso em burlar o sistema de segurança para acessar as contas e realizar as transações; como também (ii) na omissão da ré em bloquear movimentações com indícios de irregularidades.

(...)"

Todavia, em relação aos danos morais o apelo deve ser provido.

Do que se observa dos autos, não restou comprovado que o apelado tenha sofrido lesão a sua honra, imagem ou outros direitos da personalidade, aptos a ensejar indenização por dano moral.

A esse respeito, o Colendo Superior Tribunal de Justiça fixou o seguinte entendimento:

A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. (STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020).

De rigor, pois, a reforma da sentença para exclusão da condenação em danos morais.

Posto isso, dou parcial provimento ao recurso. Face à sucumbência recíproca, fixo para cada parte os honorários advocatícios em 5% para cada um, do valor dado à causa, atualizado, além da divisão das custas processuais em igualdade, observando-se, se o caso, a gratuidade da justiça.

Para fins de prequestionamento, anota-se estar o julgado em conformidade com a legislação constitucional e infraconstitucional mencionada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelas partes.

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