



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000395142

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007969-67.2024.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante JOSÉ GERALDO DE FARIAS, é apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado 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 ROBERTO MAIA (Presidente) E MARIA SALETE CORRÊA DIAS.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

REBELLO PINHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO nº 49555

Apelação Cível nº 1007969-67.2024.8.26.0597

Comarca: Sertãozinho - 1ª Vara Cível

Apelante: José Geraldo De Farias

Apelado: Itaú Unibanco Holding S/A

RESPONSABILIDADE CIVIL – Reconhecimento de que a causa necessária, eficiente e exclusiva para a realização da operação de compra com cartão impugnada na presente ação, não tem fato gerador em defeito de serviço da parte ré instituição financeira, mas sim a fato exclusivo da parte autora e terceiro, uma vez que ela foi ludibriada pelos fraudadores, em golpe da maquininha, no qual, fez uso de cartão, com digitação de senha, em maquininha apresentada pelos estelionatários, sem adotar as mínimas cautelas, dado que se tratava de compra de furadeira oferecida, por desconhecidos, em via pública - Como o fato de terceiro e o fato exclusivo da vítima constituem causa de exclusão de responsabilidade, por fato exclusivo da vítima (CC, art. 945; CDC, arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º, III), uma vez que elimina o nexo de causalidade em relação à parte ré, requisito este indispensável para o acolhimento dos pedidos formulados, pela parte autora, de condenação ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, de rigor, o julgamento de improcedência da ação.
Recurso desprovido.

Vistos.

Ao relatório da r. sentença de fls. 610/612, acrescenta-se que a presente demanda foi julgada nos seguintes termos: “Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados pela parte autora, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em face da sucumbência, condeno o requerente ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes últimos que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa. Após as anotações de praxe, arquivem-se os autos. P.I.C.”.

Apelação da parte autora (fls. 615/627), sustentando que: (a) “os serviços não foram prestados com a segurança que razoavelmente era de se esperar pelo consumidor, especialmente por permitir transação envolvendo valores

expressivos, em completa dissonância com o perfil da demandante.”; (b) “inarredável, no mais, o reconhecimento do dano moral na hipótese, sobretudo em razão dos sérios dissabores e vários transtornos experimentados pela autora, além do desvio do tempo produtivo”; (c) “o comportamento patentemente viola a boa-fé objetiva que a instituição financeira está adstrita a seguir por força do artigo 422 do Código Civil, aproveitou-se da situação por ele mesmo criada (falha na prestação do serviço de segurança) para oferecer novos serviços financeiros e aumentar as ansiedades e aflições da vítima”; (e) “a conduta descrita na exordial se qualifica como fraude, e afastada a culpa exclusiva da vítima, deve o banco responder pelos danos causados”.

O recurso foi processado, com apresentação de resposta pela parte apelada (fls. 636/648), insistindo na manutenção da r. sentença.

É o relatório.

1. A pretensão recursal da parte apelante é o provimento do recurso, com reforma da r. sentença, para julgar a ação procedente.

2. Mantém-se a r. sentença recorrida.

2.1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nas ações de reparação de danos por vítimas de acidente de consumo, como acontece no caso dos autos, por envolver responsabilidade civil de fornecedor de serviços, sendo, a propósito, desnecessário perquirir sobre a presença dos elementos objetivos e subjetivos da relação de consumo, conforme orientação que esse Relator passa a adotar.

Nesse sentido, a orientação: **(a)** do julgado, para caso análogo, mas com inteira aplicação à espécie, extraído do site do Eg. STJ: “RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ACIDENTE DE CONSUMO. EXPLOÇÃO DE GARRAFA PERFURANDO O OLHO ESQUERDO DO CONSUMIDOR. NEXO CAUSAL. DEFEITO DO PRODUTO. ÔNUS DA PROVA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. RESTABELECIMENTO DA SENTENÇA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. 1 - **Comerciante atingido em seu olho esquerdo pelos estilhaços de uma garrafa de cerveja, que estourou em suas mãos quando a colocava em um freezer, causando graves lesões.** 2 - **Enquadramento do comerciante, que é vítima de um acidente de consumo, no conceito ampliado de consumidor estabelecido pela regra do art. 17 do CDC ("bystander").** 3 - Reconhecimento do nexo causal entre as lesões sofridas pelo consumidor e o estouro da garrafa de cerveja. 4 - Ônus da prova da inexistência de defeito do produto atribuído pelo legislador ao fabricante. 5 - Caracterização da violação à regra do inciso II do § 3º do art. 12 do CDC. 6 - Recurso especial provido, julgando-se procedente a demanda nos termos da sentença de primeiro grau.” (STJ-3ª Turma, REsp 1288008/MG, rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, v.u., j. 04/04/2013, DJe 11/04/2013, RSTJ vol. 230 p. 591, o destaque não consta do original); e **(b)** de Bruno Miragem: “**Note-se que, no caso da**

responsabilidade civil dos bancos, tem prevalência a aplicação do CDC, não sendo necessário investigar a presença dos elementos da relação de consumo, como se reclama na disciplina dos contratos bancários. Explica-se: enquanto nos contratos bancários, reclama-se a existência da relação de consumo, invocando o disposto no art. 3º, § 2º, do CDC, quanto à quantificação da atividade bancária como espécie do serviço objeto da relação de consumo, bem como no entendimento jurisprudencial afirmado pela Súmula 297 do STJ, há de se fazer uma distinção. É preciso definir se, além de se tratar de relação contratual entre cliente e banco, o cliente ostenta qualidade que lhe permita ser identificado como consumidor, seja pela exegese do conceito de destinatário final (art. 2º), ou pela interpretação do art. 29, que autoriza a equiparação para fins de proteção contratual, atualmente interpretado segundo exigência de demonstração de vulnerabilidade *in concreto*, de subordinação entre o cliente e o banco. **Outra coisa é a relação jurídica que resulta da imputação de responsabilidade pelo dever de indenizar. Isso porque, aqui, a hipótese de equiparação a consumidor, seja de quem não é cliente do banco, ou sendo cliente, não se considera destinatário final ou vulnerável (uma grande sociedade empresária, por exemplo), decorre de mera constatação fática de que se trata de vítima de um dano cuja responsabilidade é do fornecedor. Em outros termos: enquanto em matéria contratual permite-se investigar a qualidade subjetiva do cliente bancário para efeito de promover sua equiparação a consumidor por força do art. 17 do CDC, sob o fundamento de que se trata de pessoa exposta aos riscos de mercado de consumo, e, em especial da atividade desenvolvida pelo banco. Assim, por exemplo, não se cogita de questionar a aplicação do CDC nos danos causados, seja a clientes pessoas físicas ou grandes sociedades empresárias, pela informações levadas indevidamente a registro pela instituição financeira em bancos de dados restritivos de crédito, ou pelo protesto indevido de título. (...) Naquilo que diga respeito diretamente à prestação de serviços bancários, contudo, no âmbito da atividade título da instituição financeira (art. 17 da Lei 4.595/1964), a aplicação do CDC é impositiva, inclusive, pela equiparação das vítimas.** (“Direito Bancário”, RT, 2013, SP, p.488/469, o destaque não consta do original).

2.2. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados, em razão de defeitos no serviço prestado e de fatos com relação com os próprios riscos da atividade bancária, em razão do disposto no art. 14, do CDC.

“Como é sabido, para que se configure a obrigação de indenizar, indispensável que estejam presentes os três requisitos ensejadores da mesma, quais sejam: (i) o *ato ilícito*, (ii) o *dano* experimentado pela vítima e (iii) o *nexo de causalidade* entre o dano sofrido e a conduta ilícita. Nesse sentido, de se notar que o CDC aplica-se às instituições financeiras conforme a Súmula n.º 297 do STJ. Portanto, a responsabilidade dos bancos, pelos danos causados aos seus clientes, é objetiva, isto é, independentemente da existência de ato culposos, conforme dispõe o art. 14, *caput*, do CDC. Assim, a responsabilidade do recorrido prescinde de culpa sua, satisfazendo-se apenas com o dano e o nexo de causalidade. Em relação ao nexo de causalidade, o próprio CDC estabelece no inciso II, do § 3º, do art. 14, do CDC,

determinadas situações aptas a excluir o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano causado ao consumidor, quais sejam: a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa de terceiro.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

“O ônus da prova das excludentes da responsabilidade do fornecedor de serviços, previstas no art. 14, § 3º, do CDC, é do fornecedor, por força do art. 12, § 3º, também do CDC.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

“A inversão do ônus da prova pode decorrer diretamente da própria lei (*ope legis*), quando a comprovação de um fato, que normalmente seria encargo de uma parte, é atribuída, pela própria lei, à outra parte. No caso da responsabilidade civil por acidentes de consumo, o legislador atribuiu expressamente ao fornecedor o ônus de comprovar todas as causas de exclusão da responsabilidade civil, que foram elencadas pelos arts. 12 e 14, em seus respectivos §§3º, do CDC. Nas hipóteses de culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro ou de não-colocação do produto no mercado, essa distribuição do encargo probatório acompanhou o sistema tradicional estabelecido pelo art. 333, II, do Código de Processo Civil. O legislador, todavia, atribuiu também ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito do produto ou do serviço. Normalmente, o defeito, como fato constitutivo do direito do demandado, deveria ser demonstrado pelo consumidor lesado, como autor da ação indenizatória. O CDC, em seu art. 12, §3º, II, e em seu art. 14, §3º, I, deixa expresso que compete ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito no produto ou no serviço. Essa modificação na distribuição dos encargos probatórios pela própria lei é o que se denomina de inversão *ope legis* do ônus da prova”. (Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, “Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor”, 3ª ed., Saraiva, 2010, SP, p. 355/356).

2.3. Diante das alegações das partes e da prova constante dos autos, verifica-se que:

(a) a presente demanda por objeto operação o de compra com cartão de R\$3.000,00, realizada em 18.06.2024, que, conforme a inicial, é o mesmo dia em que sofreu golpe de dois indivíduos, que apareceram em sua residência oferecendo uma furadora pelo valor de R\$80,00, proposta esta que foi aceita pela parte devedora;

(b) conforme consta da inicial e nessas questões não impugnadas especificamente na contestação: **(b.1)** o pagamento para compra da furadeira foi feito pela parte autora com emprego da maquininha apresentada pelos fraudadores com cartão de crédito da parte ré foi recusado e, após negativa dos dois indivíduos e pagamento em dinheiro, novo pagamento com uso de cartão de Banco Mercantil também foi recusado; **(b.2)** os dois indivíduos fugiram do local, deixando a maquininha, ao perceberem que existia câmeras no local (fls. 56); **(b.3)** logo em seguida compareceu aos dois estabelecimentos bancários para cancelamento dos

respectivos cartões e realizou dois boletins de ocorrência em 18.06.2024 (fls. 52/53 e 54/57); e **(b.4)** “No dia 10/07/2024, o autor recebeu a sua fatura mensal do cartão de crédito Itaú Click e verificou uma transação não reconhecida no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) no mesmo dia em que passou o cartão na máquina dos indivíduos. Nesse momento teve a certeza de que sofrera um golpe” (fls. 03); e **(b.5)** “No dia 27/08/2024, o autor, como foi orientado, contatou o banco e foi informado que não seria realizado o estorno do valor pois a transação ocorreu de forma espontânea inclusive com a utilização de senha pessoal e ainda foi alegado que o autor teria demorado para contestar a compra. O que não procede pois logo que percebeu a fraude o autor contatou os dois bancos onde mantém conta” (fls. 04); e

(c) a parte ré sustenta que: “a operação impugnada é legítima e eventual prejuízo ocorreu única e exclusivamente por responsabilidade de terceiro e/ou parte autora. Isso porque, a transação questionada foi realizada por meio de cartão com chip e senha, na modalidade full grade de autenticação” (fls. 132).

Na espécie, **(a)** a prova constante dos autos, não infirmada por prova, nem alegação produzida pela parte ré, na espécie, gera o convencimento de que a parte autora efetuou, voluntariamente, a operação identificadas na inicial, por ter sido por ludibriada pelos fraudadores, em golpe da maquininha; e **(b)** é incabível o acolhimento da genérica alegação da existência de defeito de serviço da parte ré, por falha de gerenciamento de risco por não ter impedido, previamente, a realização da operação em questão, uma vez que a parte autora sequer especificou fato concreto, que justificasse essa medida, no caso dos autos.

Anota-se que, na espécie, a causa de pedir da ação proposta não compreende defeito de serviço e ato ilícito da instituição financeira ré **(i)** por operação fora do perfil da parte autora, **(ii)** nem de responsabilidade por resultado infrutífero na repatriação de valores, sendo, a propósito, relevante salientar que, conforme a própria inicial, a parte autora somente em 10.07.2024, quando recebeu a fatura mensal do cartão de crédito, a parte autora teve ciência da ocorrência da operação impugnada ocorrida em 18.06.2024.

Nessa situação, de rigor, o reconhecimento de que a causa necessária, eficiente e exclusiva para a realização da operação de compra com cartão impugnada na presente ação, não tem fato gerador em defeito de serviço da parte ré instituição financeira, mas sim a fato exclusivo da parte autora e terceiro, uma vez que ela foi ludibriada pelos fraudadores, em golpe da maquininha, no qual, fez uso de cartão, com digitação de senha, em maquininha apresentada pelos estelionatários, sem adotar as mínimas cautelas, dado que se tratava de compra de furadeira oferecida, por desconhecidos, em via pública.

Destarte, como o fato de terceiro e o fato exclusivo da vítima constituem causa de exclusão de responsabilidade, por fato exclusivo da vítima (CC, art. 945; CDC, arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º, III), uma vez que elimina o nexo de causalidade em relação à parte ré, requisito este indispensável para o

acolhimento dos pedidos formulados, pela parte autora, de condenação ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, de rigor, o julgamento de improcedência da ação.

Nesse sentido, para casos análogos, mas com inteira aplicação à espécie, a orientação dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(a) “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. APELAÇÃO. "Golpe da maquininha". Alegação de fraude perpetrada por taxista, que efetuou cobrança no cartão de débito da autora em valor muito superior ao devido. Conjunto probatório demonstra desídia da autora. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. Inteligência do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Prestação de serviço bancário defeituoso ou fortuito interno não caracterizados. Responsabilidade objetiva da instituição financeira afastada. Ausência de prova de que a operação questionada está fora do perfil de consumo da autora, sem outros elementos para acolhimento do pretendido ressarcimento. Dano moral não configurado. Sentença mantida por suas próprias razões. RECURSO DESPROVIDO”** (20ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1032299-38.2022.8.26.0100, rel. Des. Maria Salete Corrêa Dias, j. 27/02/2025, o destaque não consta do original); e **(b) Apelação – Ação de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos materiais e morais – Cartão de débito – Golpe do delivery – Sentença de improcedência na origem – Recurso da autora. Pagamento com cartão de débito - Alegação de operação fraudulenta mediante uso de maquininha de cartão adulterada – Operação efetuada mediante uso de cartão com chip e senha pessoal – Transação que não desborda do perfil econômico da correntista, dentro dos limites de operação diário – Apelante que não tomou as precauções necessárias a fim de verificar a veracidade da operação, notadamente não tendo realizado qualquer pedido em plataformas de entrega – Situação que não evidencia negligência da instituição financeira ou ocorrência de fortuito interno (Sumula 479 do STJ) - – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro configurada – Aplicação do art. 14, §3º, inciso II do Cód. Defesa do Consumidor – Sentença mantida. Honorários advocatícios fixados sobre o valor da causa. Apelação parcialmente provido”** (37ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1002406-95.2022.8.26.0554, rel. Des. Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador, j. 23/05/2023, o destaque não consta do original).

3. Desprovido o recurso, em razão da sucumbência recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC/2015, majora-se de 10% para 12% o percentual da condenação da verba honorária, por se mostrar adequado ao caso dos autos.

4. Em resumo, o recurso deve ser desprovido, com majoração da verba honorária, em razão da sucumbência recursal, nos termos *supra* especificados.

O presente julgamento não afronta as normas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

constitucionais e infraconstitucionais invocadas pelas partes, visto que está em conformidade com a orientação dos julgados *supra* especificados.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

Manoel Ricardo Rebello Pinho

Relator