



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000396058

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009645-60.2022.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante ITAU UNIBANCO S.A., é apelado RUBENS GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 Exmos. Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1009645-60.2022.8.26.0099

Apelante: Itau Unibanco S.a.

Apelado: Rubens Gonçalves

Voto nº 4691

CONTRATO BANCÁRIO. Cartão de débito. Cerceamento de defesa. Rejeição. Desnecessidade das provas requeridas (art. 370 do CPC). Transações atípicas, não reconhecidas pelo autor. Ônus do réu, do qual não se desincumbiu, de provar cautelas necessárias para evitar a fraude. Falha na prestação de serviço. Autorização de operação destoante do perfil do autor. Caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Responsabilidade objetiva. Dano material. Valores subtraídos destinados a reserva de emergência de consumidor idoso. Dever de restituição. Dano moral configurado. Ausência de adequada e tempestiva solução que enseja aflição e inquietude. Redução da reparação arbitrada em R\$ 10.000,00. Admissibilidade. Adequação às circunstâncias do caso. Arbitramento em R\$ 5.000,00. **Apelação provida em parte.**

Julgada procedente ação de indenização por danos materiais e morais (fls. 437/41), apela o réu a postular a anulação da sentença por cerceamento de defesa e reforma, sob arguição de legitimidade das transações mediante uso de cartão com "chip" e digitação de senha pessoal, falta de provas da clonagem do cartão, inviolabilidade da tecnologia empregada, ausência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Aponta a ausência de dano material ou moral, bem como excessiva compensação fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

Há oposição ao julgamento virtual (fls. 496).

É o relatório, em essência.

Rejeito preliminar de cerceamento de defesa, pois as provas pretendidas, consistente em depoimento pessoal do apelado e ofício para a PagSeguro, não são necessárias ao julgamento (art. 370 do CPC).

Com efeito, a versão do autor já consta da petição inicial e réplica, sem aspectos dúbios ou inverossímeis a exigir esclarecimento em juízo.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Há identificação do destinatário dos pagamentos (fls. 21) e o apelante admite que as transações partiram de máquina de cartão da PagSeguro, logo, dispensável o ofício para vinda de informações sobre destinatário, modalidade e características das transações impugnadas.

Consta dos autos a realização de cinco compras com cartão de débito, conforme extratos bancários (fls. 21 e 61) e boletim de ocorrência (fls. 22/23). A divergência incide quanto à legitimidade das transações, pois o apelado nega a autoria, e quanto ao dever de reparar danos morais e materiais atribuído ao apelante.

Apesar de a instituição financeira sustentar a validade das operações realizadas com cartão de débito e senha, apresenta apenas cópia de suas telas sistêmicas, produzidas unilateralmente, ineficientes para demonstrar que foram efetivamente realizadas pelo autor.

O recorrido, na petição inicial, não disse que entregou o cartão para terceiro, muito menos a senha, tampouco afirmou perda ou subtração, pois se encontrava na posse do plástico quando das operações. Não há elementos probatórios a indicar concorrência do consumidor para o vazamento de informações pessoais.

O apelante não alegou que as operações realizaram-se em lugar, horário e valor compatíveis com o perfil de consumo do apelado.

Em sentido oposto, as circunstâncias sugerem fraude, considerando transações realizadas no mesmo dia (25/5/2022), em favor de único beneficiário (“*Silnaci”), em horários seguidos (15:52:09; 15:52:54; 15:53:33; 15:54:18; 15:55:56; 15:57:28) e com valores expressivos.

Ora, o apelado é pessoa idosa, normalmente sem habilidade para promover rápidas operações bancárias por meios eletrônicos, sobretudo de forma sucessiva.

O relatório de transações (fls. 61/8) dá conta de que, durante o relacionamento, raras vezes fez uso do cartão de débito. As poucas compras realizadas tinham valor diminuto e não eram destinadas ao mesmo beneficiário (“*Silnaci”).

O recorrido não reconhece a validade das operações descritas que, à falta de arguição consistente e prova em contrário, são atípicas, de modo que o recorrente não devia autorizar as operações.

A autorização irregular, sem tempestivo bloqueio, contribuiu decisivamente para o sucesso do golpe. Era o apelante que tinha melhores condições de evitar o sucesso da fraude ou de minorar-lhe os efeitos, por meio da negativa de autorização de operação incomum e cancelamento após reclamação fundada do apelado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A responsabilidade do réu é objetiva nos termos do Código de Defesa do Consumidor e a instituição financeira falhou ao autorizar as operações. Há defeito de segurança na prestação do serviço.

Por outras palavras, ante a negativa do recorrido e a inequívoca existência de relação de consumo, cabia ao recorrente demonstrar a regularidade da operação impugnada, todavia, nada provou.

Dados pessoais do apelado (senha) foram subtraídos mediante artil e empregados para realização de operações atípicas, não tempestivamente bloqueadas pelo apelante.

Cuida-se de evento que se insere nos riscos do negócio explorado pelo recorrente, o qual deve aprimorar seus controles e sistema de segurança a fim de evitar golpes perfeitamente previsíveis, à medida que cada vez mais comuns.

Da falta de maior controle e segurança resultou o defeito do serviço, o qual contribuiu para o sucesso da fraude, em nada resultante de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caso fortuito externo ou de força maior, mas também de falha do apelante.

Não há como atribuir culpa exclusiva ao apelado, menos ainda transferir-lhe os riscos do negócio. Da própria atividade empresarial resulta o risco de golpes desse tipo, que, longe de serem imprevisíveis ou inevitáveis, não se equiparam a caso fortuito ou de força maior por estarem relacionados com a atividade empresarial e não serem absolutamente estranhos a ela (art. 927, parágrafo único do Código Civil).

Nesse sentido a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

Dessa forma, há reconhecer a inexigibilidade do débito e a correta condenação em sentença à restituição dos valores das operações debitadas da conta do apelado, como indenização de danos materiais.

Danos morais ocorreram à falta de adequada e tempestiva solução do problema, de que resultaram aflição e intranquilidade para o recorrido, tendo em vista elevado valor subtraído de sua conta bancária que, inclusive, correspondia à reserva de emergência de pessoa idosa.

Tendo em vista condição das partes, natureza da falha e extensão dos danos, a quantia de R\$ 10.000,00 mostrou-se elevada, devendo ser reduzida para R\$ 5.000,00, montante adequado para compensar a vítima, punir o ofensor e dissuadir novas falhas, sem propiciar enriquecimento indevido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A reparação pecuniária não pode ser fonte de enriquecimento, tampouco inexpressiva (RT 742/320).

A correção monetária, para a compensação fixada a título de dano moral, deve incidir a partir do julgamento colegiado, pois esta a data em que a indenização foi arbitrada, nos termos da Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça: “*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*”.

Em suma, a r. sentença é reformada apenas para reduzir o valor da reparação por danos morais para R\$ 5.000,00.

Mantém-se o regramento das verbas de sucumbência.

Meu voto dá parcial provimento à apelação.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.