



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000398217

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024846-84.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado/apelante FRANCISCO PEREIRA DE SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso principal e negaram provimento ao adesivo. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 24 de abril de 2025

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO Nº 1024846-84.2024.8.26.0564

COMARCA DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

APELANTE: FRANCISCO PEREIRA DE SOUSA

APELADO: ITAÚ UNIBANCO S/A

JUÍZA: CAROLINA NABARRO MUNHOZ ROSSI

Voto nº 905

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude. Transações bancárias não reconhecidas pelo autor. Sentença que reconheceu a irregularidade das transações em desfavor do requerente, e determinou a devolução dos valores pelo requerido apenas em relação às transferências via PIX, condenando o banco ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Recurso do réu e recurso adesivo do autor. PRELIMINARES. Preliminar de não conhecimento do recurso adesivo do autor, por ofensa ao princípio da dialeticidade recursal, rejeitada. Preliminar de cerceamento de defesa, suscitada pelo requerido, rejeitada. MÉRITO. Operações via PIX que fogem do perfil do consumidor. Afirmação incontroversa. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Art. 14 do CDC. Aplicação da 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. Falha de segurança e de comunicação rápida e urgente entre banco e seu cliente que favoreceu as operações indevidas. Atipicidade dos saques, no entanto, não alegada e não demonstrada. Recurso adesivo não provido. Hipótese em que o dano moral restou configurado, ante a natureza alimentar dos valores fraudulentamente transferidos (verbas rescisórias). Recurso do banco parcialmente provido, apenas para determinar a aplicação das disposições da Lei 14.905/2024 no cálculo dos juros e correção monetária. Sem alteração na distribuição da sucumbência, com observação quanto à base de cálculo dos honorários devidos ao patrono do autor, que incidirão sobre o valor da condenação.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 224/230 (não modificada em sede de embargos de declaração, cf. fls. 243) dos autos da *ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

materiais e morais¹ ajuizada por FRANCISCO PEREIRA DE SOUSA em face de ITAÚ UNIBANCO S/A, por meio da qual o MM. Juiz julgou procedentes os pedidos iniciais “(...) para condenar o réu à restituição do valor de R\$2.958,55, devidamente atualizado pela Tabela Prática do E. TJ/SP, a partir do desembolso, e com juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, bem como ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a contar da presente decisão e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação. Ante a sucumbência, o réu arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação (CPC, art. 85, § 2º). Ante a sucumbência e o princípio da causalidade, condeno o banco réu nas custas e honorários fixados em 10% sobre o valor da causa. Nada sendo requerido, em momento oportuno, arquivem-se. P.I.C.

Recorrem o réu (fls. 246/264) e, adesivamente, o autor (fls. 273/275).

Recursos tempestivos, preparado o do réu (fls. 263/264) e dispensado de preparo o do autor (fls. 34), respondidos respectivamente em fls. 269/272 e em fls. 279/285 (com preliminar de não conhecimento por ofensa ao princípio da dialeticidade recursal), com oposição ao julgamento virtual pelo réu (fls. 291).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

Conforme relatório da sentença, que se adota, o autor narrou na inicial que “[...] ao se desligar da empresa onde trabalhou, recebeu sua rescisão contratual em 14/05/2024, a qual foi creditada na conta mantida junto ao banco réu, no valor de R\$ 9.514,76. Afirma que, inicialmente, efetuou o saque de R\$ 1.000,00 em um terminal 24h, deixando o saldo remanescente depositado. Após alguns dias, retornou ao banco e, ao consultar o extrato bancário, constatou a existência de transações PIX realizadas em sua conta. Aduz que nunca utilizou essa modalidade de pagamento e que desconhece tais operações. Relata que, após tomar conhecimento dos fatos, registrou um boletim de ocorrência e contestou as transações junto ao banco,

¹ R\$ 20.811,87 em agosto de 2024.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

o que, entretanto, negou o estorno dos valores sob a justificativa de que as movimentações ocorreram de maneira regular. Diante da negativa, pleiteia tutela antecipada para que o réu estorne os valores transferidos, ao final a condenação do réu ao ressarcimento dos valores indevidamente transferidos de sua conta, bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais. (...)”

Indeferida a tutela de urgência (fls. 34), o réu foi citado e contestou (fls. 40/130); após réplica (fls. 219/223), sobreveio a r. Sentença.

Diante do julgamento de procedência, insurge-se o réu. Suscita, em preliminar, a ocorrência de cerceamento de defesa, por descon siderada sua pretensão de produzir prova oral, a fim de esclarecer divergência entre a narrativa constante da petição inicial e a consignada no boletim de ocorrência, e apurar quem foi o beneficiário das transações impugnadas pelo autor. No mérito, alega, em síntese, que as transações via PIX foram realizadas com observância de todas as etapas de segurança (bankline, token OTP e senha PIN); que o sistema do banco possui múltiplas barreiras de segurança, conforme comprovado por testes do IDEC; que as operações seguiram o padrão habitual do correntista; que não há comprovação de falha nos sistemas bancários que justifique sua responsabilização; que as transações eletrônicas presumem-se autênticas nos termos do art. 411, CPC e MP 2.200-2/2001; que eventual dano moral seria no máximo por mero dissabor, não justificando o valor arbitrado; que a correção monetária, se mantida a condenação, deve seguir as disposições da Lei 14.905/2024. Pede o provimento do recurso, com a anulação da Sentença *“para que ocorra a correta instrução, incluindo-se os beneficiários no polo passivo”*, e, no mérito, *“seja reformada a r. sentença, para o feito seja julgado integralmente improcedente”*; subsidiariamente, *“seja reformada a sentença, reduzindo-se o valor do dano moral fixado bem como alterado a forma de correção e aplicação de juros”*.

O autor, por sua vez, alega que o valor efetivamente pleiteado, em razão de transações não reconhecidas em sua conta, corresponde a R\$ 6.691,87, relativo a 64 transações irregulares. Pede a reforma da sentença para condenar o banco a restituir o valor total debitado indevidamente de sua conta, conforme documento de fls. 15.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

De início, não comporta acolhimento a alegação preliminar, deduzida pelo réu em sede de contrarrazões, de inépcia do recurso adesivo de apelação do autor, por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

De acordo com o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado; no caso dos autos, vê-se que o apelante efetivamente direcionou a sua argumentação para o que consta da sentença apelada, promovendo a exposição dos fatos e do direito e apresentando os elementos que ensejariam, a seu ver, a reforma do *decisum*, com explícita delimitação dos seus pedidos.

Rejeito, portanto, a preliminar arguida.

Conhecidos os recursos, apenas o do réu comporta parcial provimento.

Não houve cerceamento de defesa.

Como é cediço, de acordo com o princípio do livre convencimento motivado, expresso nos arts. 370 e 371 do CPC/15, o magistrado possuindo os elementos probatórios, passa à valoração desses elementos de acordo com o seu entendimento, com o intuito de, além de apreciá-los, determinar a necessidade, ou desnecessidade, de produção de novas provas. Para tanto, ele não se vale apenas de orientação legal, mas também de uma forma racional de aplicação de sua consciência; e, ao final, apresenta os argumentos devidamente fundamentados que o levaram a determinada decisão, conforme ensinam Antônio Carlos Cintra, Ada Grinover e Cândido Dinamarco²: “O juiz apreciará livremente a prova, atendendo aos fatos e circunstâncias constantes dos autos, ainda que não alegados pela parte devendo indicar, na decisão, os motivos que lhe formaram o convencimento”.

Desse modo, e nos termos do art. 370 do CPC/15, verifica-se que o magistrado tem a possibilidade de indeferir as diligências que forem

² CINTRA, Antônio Carlos de Araújo. GRINOVER, Ada Pellegrini. DINAMARCO, Cândido Rangel. Teoria Geral do Processo, 14ª Edição, 1998, Malheiros/São Paulo, p. 351.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

consideradas inúteis ou meramente protelatórias. No dizer de Nelson Nery Junior⁴: *"A questão ou não de deferimento de uma determinada prova depende de avaliação do juiz, dentro do quadro probatório existente, da necessidade dessa prova. Por isso a possibilidade de indeferimento de diligências inúteis e protelatórias."*

Lícito, portanto, o indeferimento pelo magistrado de uma prova requerida pela parte, caso entenda estar a causa já pronta para julgamento. E, na hipótese dos autos, como assinalado na r. Sentença, era desnecessária a realização de outras provas (fls. 225), inclusive o depoimento pessoal do autor, tendo em vista a narrativa fática constante da inicial e os limites da controvérsia estabelecida.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de ambiente virtual bancário do consumidor para realizar transações, não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

⁴ NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria Andrade. Código de Processo Civil comentado e legislação extravagante. 9. ed. rev., ampl. São Paulo: RT, 2006. p. 530



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Na hipótese em exame, embora o banco tenha alegado na contestação que as transações foram realizadas *“por meio de mobile devidamente cadastrado e habilitado”*, e *“efetivadas via bankline, por meio de mobile devidamente habilitado por biometria facial”* (fls. 42/43), não trouxe com a defesa qualquer documentação em abono do afirmado, apenas reportagens de jornais apregoando seus esforços tecnológicos (fls. 126/130). Em réplica, o autor impugnou tal afirmação, afirmando que *“sequer tem aplicativo de banco em seu celular que não comporta tal serviço, sendo certo que em caso de aplicativo no celular, o cliente obrigatoriamente tem que comparecer pessoalmente ao banco para realizar o cadastro, o que nunca foi feito pelo Requerente”* (fls. 221).

Nesse contexto, os documentos juntados com a inicial emprestam verossimilhança à narrativa do autor, permitindo concluir pela ocorrência da fraude, tal como reconhecido na sentença, com relação às transferências impugnadas; creditado em sua conta junto ao requerido o valor líquido devido em razão da rescisão de seu contrato de trabalho (fls. 14 e 20/21), seguiram-se dezenas de transações “PIX”, realizadas entre 17 e 27/05/2024 (como se vê no extrato de conta corrente em fls. 15 e também no relatório efetuado pelo próprio banco, fls. 16/17), restando claro que tal tipo de transação destoava completamente do perfil de movimentação do autor -conforme afirmado já no boletim de ocorrência lavrado em 04/06/2024, com comunicação dos fatos à autoridade policial (fls. 18/19).

Tal fraude se insere no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor, também por força do disposto no art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apesar do alegado pelo requerido, o fato de estelionatários terem logrado êxito em acessar a conta bancária do autor e realizar diversas transações fraudulentas não basta para configurar o fato exclusivo de terceiro a excluir a responsabilidade do réu (art. 14, § 3º, II, do CDC), notadamente porque o comportamento posterior do requerente denotou postura diligente, com lavratura de boletim de ocorrência e comunicação ao banco, assim que constatado o ocorrido.

A respeito, o réu não produziu prova suficiente nos autos, deixando de demonstrar que no momento da autorização das transações tenha procedido com o mínimo de diligência. A contestação apresentada foi genérica, limitando-se a argumentar que os valores das transferências foram baixos. A alegação de que as transações via PIX não destoavam do perfil do autor foi veiculada apenas em sede de apelação; na contestação **não foi impugnada** a afirmação de que o autor nunca havia feito pix, restando tal fato incontroverso.

Nesse sentido, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir as transações em tela, inclusive eventual bloqueio destas, contato pessoal do banco para confirmação da solicitação, não havendo evidência de observação de qualquer procedimento efetivo de segurança para concretização da operação. Os prints e diagramas **trazidos apenas na apelação** (fls. 257/258) não provam a cientificação do autor, e ainda que a notificação tenha sido enviada, mostrou-se absolutamente ineficaz.

Infere-se, assim, a falha na prestação do serviço, porquanto deixou o requerido de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

Nesse sentido, já decidiu este E. TJSP:

*APELAÇÃO – BANCÁRIO – DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – FORTUITO INTERNO – IMPROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO DO AUTOR - ACOLHIMENTO - Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou na contratação de empréstimo pessoal, com transferência do crédito, via PIX, em favor do fraudador – Ligação efetivada por suposto representante do banco – **Inobservância do dever da instituição bancária em***



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas - Caso em que as operações foram realizadas em sequência ao mesmo destinatário, e destoam do perfil do correntista, conforme alegado na inicial e comprovado nos autos – Regulamentação do BACEN que autoriza o bloqueio cautelar das transferências via PIX quando há suspeita de fraude – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos materiais – Devida a restituição dos valores relativos ao prejuízo financeiro em decorrência das movimentações dos golpistas - Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$5.000,00 - Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto, considerada a dinâmica dos fatos, a situação e comportamento do ofendido que contribuiu para a ocorrência do golpe – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

(TJSP; Apelação Cível 1011127-35.2024.8.26.0564; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025 – destaques nossos)

Desse modo, era de rigor a declaração de nulidade das transações via PIX, com consequente estorno dos pagamentos demonstrados, quais sejam, aqueles arrolados em fls. 16/17, e lançados no extrato de fls. 15, no total de R\$ 3.120,75, *“abatendo-se desse montante a quantia de R\$162,20, que foi devolvida pelo IFOOD em 27/05, conforme estorno demonstrado na fl. 15, devendo-se retornar a conta do autor ao status quo ante, mediante a recomposição dos valores indevidamente subtraídos”* (fls. 228 da r. sentença).

Note-se que, embora na inicial o autor tenha contestado também os saques realizados no período de 15/05/2024 a 27/05/2024 (fls. 03), quanto a estes não houve afirmação de que destoassem do perfil de movimentação da conta (em sentido contrário, o autor afirmou ter feito, no dia do pagamento das verbas rescisórias, um saque de R\$ 1.000,00); daí porque não há amparo para a pretensão manifestada no recurso adesivo, de acolhimento integral do pedido com relação aos danos materiais.

O dano moral, na hipótese específica dos autos, restou configurado.

Os descontos indevidos privaram o autor (pessoa idosa, hipervulnerável, cuja hipossuficiência financeira foi reconhecida às fls. 34) de parte considerável de suas modestas verbas rescisórias, de natureza alimentar.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ademais, apesar das tratativas administrativas, somente com o ajuizamento da demanda foi reconhecida a irregularidade das transações em desfavor do requerente, e determinada a devolução dos valores pelo requerido.

Essa situação, a toda evidência, transcende o mero dissabor, reclamando compensação ponderada, com vistas a inibir a repetição da conduta danosa, sem, de outro lado, propiciar o enriquecimento sem causa do lesado.

Tendo em vista os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e observando-se os objetivos da compensação da vítima e inibição do ofensor, afigura-se razoável e proporcional a indenização pelo dano moral no montante fixado, de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), condizente com o que se tem estabelecido em hipóteses análogas. Confira-se:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. I. Caso em Exame 1 Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de restituição de valor sacado indevidamente e indenização por danos morais. O autor alega saque fraudulento de R\$17.300,16 de sua conta corrente, após recebimento de verba rescisória, sem sua autorização. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira por saque fraudulento realizado na conta do autor, considerando a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. III. Razões de Decidir 3. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. 4. A instituição financeira não comprovou a idoneidade de seu sistema de segurança, sendo responsável pela falha que permitiu o saque fraudulento. 5. Autor que se viu privado de verba de natureza alimentar. Dano moral configurado. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso provido. O réu deve restituir o valor sacado indevidamente e pagar indenização por danos morais. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes em operações bancárias. 2. A falha na segurança do serviço caracteriza fortuito interno, não excludente de responsabilidade. (TJSP; Apelação Cível 1013475-82.2023.8.26.0007; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2024; Data de Registro: 16/12/2024)

Fica assim, mantida a r. Sentença tal como lançada, com pequeno reparo quanto ao cálculo dos consectários, observado que a Lei nº



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

14.905/2024⁵ trouxe novas regras para cálculo de juros legais de mora e correção monetária, com vigência a partir de 30/08/2024⁶, conforme alterações realizadas nos artigos 406 e 389, ambos do CC. Assim, até 29/08/2024, inclusive, a correção monetária é calculada pela Tabela Prática do E. TJSP, e os juros de mora, quando aplicáveis, são devidos no patamar de 1% ao mês. A partir de 30/08/2024, inclusive, a correção monetária é calculada pelo IPCA, acrescentando-se a título de juros de mora o resultado obtido pela subtração do IPCA da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), de acordo com metodologia e forma de aplicação definidas pelo Conselho Monetário Nacional, nos termos do art. 406, §§ 1º e 2º, CC. Caso a variação do IPCA seja superior à SELIC, não haverá aplicação de taxa de juros negativa, na linha do que dispõe o art. 406, § 3º, CC.

Ante o exposto, por meu voto, conheço de ambos os recursos; nego provimento ao recurso adesivo do autor e dou parcial provimento apenas ao recurso do réu, para ajustar o cálculo dos consectários sobre os valores a restituir e sobre a indenização do dano moral, nos termos da fundamentação.

Sem alteração da distribuição da sucumbência, mas **com observação** para aclarar ambiguidade verificada na sentença, estabelecendo que **a base de cálculo dos honorários devidos pelo banco réu ao patrono do autor é o valor da condenação**. E sem majoração de honorários, por aplicação do Tema 1059 do STJ (*"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação"*).

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO
Relatora

⁵ Publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 01/07/2024, Edição 124, Seção 1, Página 3.

⁶ cf. Art. 5º, II, da Lei nº 14.905/2024 c/c art. 8º, § 1º, da LC nº 95/98.