



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000400253

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008491-67.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado JOSÉ FRANCISCO RODRIGUES DE SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso do réu, prejudicado o do autor. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

RECURSO DE APELAÇÃO nº 1008491-67.2023.8.26.0003
APELANTE/APELADO: José Francisco Rodrigues de Sousa
APELADO/APELANTE: Itaú Unibanco S/A
Juiz(a) de Direito: Dr(a). CLAUDIA FELIX DE LIMA
VOTO nº 1.574/aom

EMENTA. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAL E MORAL. FRAUDE. REALIZAÇÃO DE COMPRAS NAS FUNÇÕES CRÉDITO E DÉBITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE DE TODOS OS ENVOLVIDOS NA CADEIA DE CONSUMO. DANO MORAL, CONTUDO, NÃO CONFIGURADO. ALTERAÇÃO, DE OFÍCIO, DO ÍNDICE DOS CONSECUTÓRIOS LEGAIS DA CONDENAÇÃO. PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO DO RÉU E PREJUDICADO O RECURSO DO AUTOR.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações interpostas pelas partes contra sentença que julgou parcialmente procedente os pedidos, declarando a inexigibilidade dos saques e compras na modalidade crédito, e condenou o requerido ao ressarcimento do valor de R\$ 5.247,77 e ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 5.000,00.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se houve falha na prestação do serviço prestado pela instituição financeira; e (ii) se configurado o dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Fortuito interno caracterizado. Responsabilidade objetiva da instituição financeira ré pelos danos gerados por fortuito interno relativo às fraudes e aos delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

4. *O Banco disponibiliza caixas eletrônicos em supermercados visando a captar clientela e isso acarreta a quem mantém tal serviço o dever jurídico de vigilância sobre a sua exploração. Logo, no local onde está instalado o caixa eletrônico devem o Banco, o supermercado e a empresa responsável pelos serviços de caixa eletrônico providenciar maior segurança aos seus usuários, como a presença de vigilantes não só para evitar assaltos que ali possam acontecer, mas também outros atos lesivos, especialmente os praticados por pessoas estranhas, que usam astúcia e se aproximam de clientes incautos estes são incautos porque se sentem protegidos em espaço aparentemente seguro.*

5. Dano moral não configurado. Ainda que evidentes os

aborrecimentos pelos quais passou o autor, não há prova do efetivo abalo à imagem ou à honra dele.

6. Juros de mora e correção monetária (dano material). Omissão na sentença quanto aos índices. Em cumprimento ao artigo 491 do CPC, em relação à correção monetária, deve ser observada a Tabela Prática do Tribunal de Justiça até a citação, quando deverá ser observada a taxa SELIC, que compreende os juros e a correção monetária, até a vigência da Lei 14.905/2024 e, depois dela, a sua própria previsão de juros e correção, conforme a nova redação dos artigos 389, parágrafo único, e 406, ambos do CC.

IV. DISPOSITIVO

7. Apelação cível do réu conhecida e parcialmente provida.

8. Apelação cível do autor conhecida e prejudicada.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art.14; CC, art. 389, parágrafo único, e art. 406; Lei n.º 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479, Tema Repetitivo 112, REsp 1.795.982/SP, AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS; TJSP, Apelação Cível nº 1006938-78.2020.8.26.0006, Apelação Cível nº 1008685-97.2021.8.26.0533, Apelação Cível nº 1021922-04.2022.8.26.0554 e Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356.

Trata-se de apelações interpostas em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou *PARCIALMENTE PROCEDENTES* os pedidos elaborados, declarando a inexigibilidade dos saques e compras na modalidade crédito ora discutidos e determinando o ressarcimento da quantia equivalente a R\$ 5.247,77, devidamente corrigido desde a data de seu desembolso e acrescido de juros de mora desde a citação, bem como, condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, quantia esta corrigida pela Tabela Prática de Atualização de Débitos Judiciais do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da presente data.

Em consequência, julgo o feito extinto, nos termos do artigo 487, I do Código de Processo Civil.

Condeno a parte requerida ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor da condenação.

Apela o autor, alegando que o valor fixado a título de

danos morais (R\$ 5.000,00) não guardou qualquer proporcionalidade com o dano moral experimentado; a incúria dos prepostos do requerido gerou transtornos imensuráveis ao apelante, que ultrapassou em muito o mero aborrecimento, adentrando na seara da ofensa à honra do autor; o apelante enfrentou diversas dificuldades junto ao apelado a fim de esclarecer os fatos ocorridos, sendo obrigado, em plena pandemia, a comparecer pessoalmente à delegacia de polícia para lavrar boletim de ocorrência. Requer a majoração do valor arbitrado a título de danos morais, que deverá ser fixado de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em consideração a situação econômica da parte lesada, o porte econômico do requerido e o seu grau de culpa, visando a atenuação da ofensa, a atribuição do efeito pedagógico e a estimulação de maior zelo na conduta das futuras relações (fls. 358/367).

Apela, ainda, o requerido, alegando inexistência de falha na prestação do serviço; o autor forneceu a terceiro acesso ao seu cartão e senha, o que resultou em uma transação legítima, restando à instituição financeira prestar o serviço que lhe compete, ou seja, fornecer o crédito desde que esteja dentro do limite contratado; não existe expectativa de monitoramento de perfil individual dos clientes pelo sistema do banco, mas monitoramento de transações com perfil de fraude, assim, se o banco prestou o serviço com a segurança esperada, não há que se falar em defeito, nos termos do art. 14, § 1.º, do CDC; no caso dos autos, o fato não ocorreu em razão de inexecução relacionada à expectativa do cliente sobre os riscos de segurança, pois o cartão com chip e a senha do consumidor não foram violados, havendo culpa exclusiva do consumidor em fornecê-los a terceiros; a expectativa de segurança é limitada pelo contrato firmado entre as partes e as especificidades de cada produto ou serviço (modo de fornecimento, riscos inerentes ou que se esperam, época de fornecimento, dentre outros); é inaplicável ao caso a 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*), pois não há que se falar em fortuito interno e muito menos em responsabilização do banco quando ocorrem golpes de engenharia social ou desídia do cliente na guarda do cartão e senha pessoal e intransferível, como no caso dos autos; a configuração do dano moral indenizável requer a presença do dano, a

antijuridicidade do ato e o nexo causal entre tais elementos, devendo ser grave a lesão ao direito a vítima, que inexistem no caso em tela. Requer o provimento do recurso (fls. 386/394).

Contrarrazões a fls. 401/419 (do autor) e a fls. 420/423 (do requerido).

Recursos tempestivos, isento de preparo o do autor (justiça gratuita a fls. 93) e preparado o do requerido (fls. 395/396).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De início, anoto que foram apresentadas duas apelações pelo autor (fls. 358/367 e 368/383), devendo somente a primeira (fls. 358/367) ser conhecida, ante a ocorrência da preclusão consumativa.

Superada essa questão, passo ao exame do mérito.

Narra o autor, na inicial, que é correntista do banco réu e que *no dia 26/07/2021 o requerente fez um saque na sua conta corrente, no valor de R\$ 40,00 (quarenta reais), junto ao caixa eletrônico localizado no interior do Hipermercado Carrefour de Diadema, estabelecido na Avenida Presidente Kennedy, 635 - Jardim Remanso, Diadema – SP.*

Disse, ainda, que *na mesma data, em consulta ao seu extrato bancário, o requerente verificou a existência de mais dois saques desconhecidos e em valores atípicos nesta mesma conta corrente, ou seja, um saque no valor de R\$ 550,00 (quinhentos e cinquenta reais) e outro na importância de R\$ 2.298,99 (dois mil duzentos e noventa e oito reais e noventa e nove centavos), saques que nega veementemente tê-los feito.*

Prosseguiu contando que *posteriormente também tomou conhecimento de que foram efetuadas compras no seu cartão de crédito, consecutivamente, no valor de R\$ 1.499,99 (um mil quatrocentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos) e R\$ 899,78 (oitocentos e noventa e nove reais e setenta e oito centavos) junto ao estabelecimento comercial identificado como RSHOP RENAN DE OLIVEIRA.*

Afirmou que visando esclarecer o ocorrido e também para contestar os saques realizados em sua conta corrente, bem como as compras

realizadas no seu cartão de crédito, se dirigiu à agência bancária e que, em resposta, a instituição bancária encaminhou correspondência alegando a impossibilidade de cancelar ou estornar os valores debitados, em razão das movimentações contestadas terem sido realizadas com uso de cartão magnético com chip e com a digitação de sua senha ou validação biométrica (fls. 03/04).

O autor impugna as operações fraudulentas que, somadas, alcançam a quantia de R\$ 5.247,77 (fls. 23).

Citada, a instituição financeira afirma que o autor teria entregue o seu cartão a um *motoboy* (fls. 101) e defendeu a regularidade das operações, afirmando que as transações foram realizadas com cartão com chip e digitação de senha, limitando-se à juntada da Relação de Cartões Eletrônicos emitidos em nome do autor (fls. 156), Relatórios de Transações – Banco Eletrônico (fls. 157/ 166), extrato de limites de compras do cartão de débito (fls. 167), além de cópias de documentos (laudos periciais) extraídos de outros processos (fls. 168/324).

Não obstante, embora o requerido tenha afirmado que *junto ao banco o cliente informou ter caído no golpe do falso funcionário/motoboy, ou seja, entregou seu cartão a terceiros, acreditando se tratarem de funcionários do réu* (fls. 100/101), não houve qualquer documento comprovando o alegado.

Ademais, em momento algum o autor informou ter entregue o seu cartão a um *motoboy*.

Ainda, a fls. 41/42 está o boletim de ocorrência, registrado em 27/07/2021, relatando o autor o ocorrido.

Por fim, consta a fls. 48 o protocolo referente ao processo administrativo feito pelo autor junto ao Procon, havendo informação de que ele se dirigiu ao banco no dia 27/07/2021, um dia após a realização das transações.

Diante desse contexto, forçoso reconhecer que agiu com acerto a i. Magistrada de primeiro grau ao declarar a inexigibilidade dos débitos e determinar a restituição dos valores debitados, merecendo destaque os seguintes fundamentos:

É fato incontroverso a ocorrência das transações mencionadas na inicial, discutindo-se nos autos se elas foram realizadas pelo autor ou por terceiro que obteve acesso a seu cartão e dados bancários.

O réu não logrou êxito em refutar os fatos verossímeis narrados pela parte requerente.

No caso concreto, não se pode imputar ao consumidor, parte vulnerável na relação de consumo, o dever de suportar as despesas efetuadas em seu cartão de crédito e com saques, especialmente quando adotadas por ele as providências necessárias (comunicação ao banco e à autoridade policial) para evitar prejuízos maiores do que aqueles inerentes ao risco do próprio negócio.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do banco requerido é objetiva por defeitos relativos à prestação dos serviços, sendo deste o dever de comprovar a regularidade dos saques ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Ainda, destaca-se a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça que reforça esse entendimento: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

(...)

Ora, a parte autora foi vítima de golpe, comunicou à autoridade policial e ao requerido.

Não houve a segurança necessária por parte do réu nem em relação ao caixa eletrônico e nem em relação ao cuidado ao autorizar as transações ora questionadas.

Os criminosos realizaram compras e saques que foram autorizados pelo requerido sem qualquer cuidado.

O réu não demonstrou ter se cercado de cautela ao autorizar as transações de valor considerável e em curto espaço de tempo.

Não há como imputar à parte autora a culpa pelos fatos.

O banco, portanto, poderia comprovar eventual tentativa de contatar a parte autora, a fim de averiguar sobre as transações, mas tal prova não foi apresentada.

Essa circunstância demonstra falha na prestação do serviço bancário que não conseguiu identificar o uso irregular do cartão, com o

respectivo bloqueio das operações. Restou caracterizada a falha operacional do sistema, que faz parte do risco inerente da empresa, que deve suportar as consequências.

O fato resultou de vício no serviço prestado pelo banco, já que a operação criminosa somente foi concluída por conta da ausência de medidas que impedissem a realização das transações.

Assim, conclui-se que existe responsabilidade do banco, sendo insubsistentes as teses defensivas, já que não há culpa exclusiva da vítima, nem fato de terceiro.

Consigno que está demonstrado que o autor não praticou voluntariamente os atos negociais aqui retratados, de modo que não pode ser imputada à parte autora a obrigação de adimplir as transações.

Assim, declaro inexigível o débito relativo aos saques efetuados da conta do requerente, no valor de R\$ 2.848,99, bem como, o valor relativo às compras efetuadas com o cartão de crédito do requerente no valor de R\$ 2.398,78, devendo o banco restituir o autor da quantia por ele paga equivalente a R\$ 5.247,77. (destaquei)

Acrescento, apenas, que os fatos se deram dentro de um estabelecimento comercial (Hipermercado Carrefour, situado na Avenida Presidente Kennedy, 635, Jardim Remanso, em Diadema/SP – fls. 03), de modo que, embora a fraude tenha se perpetrado fora da agência bancária da instituição ré, é certo que ela deve garantir o uso seguro do serviço bancário disponibilizado por meio de caixas eletrônicos situados em estabelecimentos comerciais variados, já que referido serviço visa a captação de clientes e, com isso, atrai o dever jurídico de vigilância sobre sua exploração.

Nesse mesmo sentido, quanto à responsabilidade de todos os agentes envolvidos na cadeia de consumo, as razões invocadas no acórdão proferido nos autos da **Apelação Cível nº 1006938-78.2020.8.26.0006**, de relatoria do eminente Des. Álvaro Torres Júnior:

Frise-se que o Banco disponibiliza caixas eletrônicos em supermercados visando a captar clientela e isso acarreta a quem mantém tal serviço o dever jurídico de vigilância sobre a sua exploração.

Logo, no local onde está instalado o caixa eletrônico devem o Banco, o supermercado e a empresa responsável pelos serviços de caixa eletrônico providenciar maior segurança aos seus usuários, como a presença de vigilantes não só para evitar assaltos que ali possam acontecer, mas também outros atos lesivos, especialmente os praticados por pessoas estranhas, que usam astúcia e se aproximam de clientes incautos estes são incautos porque se sentem protegidos em espaço aparentemente seguro.

Por outro lado, no que se refere à pretensão ao reconhecimento do dano moral, comporta reparo a r. sentença, pois, ainda que evidentes os aborrecimentos pelos quais passou o autor, não há prova do efetivo abalo à imagem ou à honra dele.

Assim já decidi esta Turma julgadora:

*Apelação. AÇÃO INDENIZATÓRIA “Golpe da troca de cartão”. Caixa eletrônico. Sentença de parcial procedência. Recurso das partes. Troca de cartões após saque em caixa eletrônico “24HS” disposto em estabelecimento comercial - Autor, vítima de estelionatário que, mediante coação e fraude, logrou obter a troca de cartões por ocasião de saque em caixa eletrônico localizado em estabelecimento comercial - Relação de consumo - Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviço - Responsabilidade solidária de todos os agentes envolvidos na atividade de colocação do produto ou do serviço no mercado de consumo. Inteligência do art. 25 §1º do CDC. Hipótese de culpa exclusiva, porém, não comprovada - danos materiais restaram comprovados. Prejuízo material que deve ser repartido entre os réus. **Dano moral - Não configurado. Parte autora não logrou êxito em demonstrar qual direito de sua personalidade teria sido ofendido.** Sentença mantida. Ambos os RECURSOS DESPROVIDOS. (Apelação Cível nº*

1008685- 97.2021.8.26.0533, Rel. OLAVO SÁ, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma I (Direito Privado 2), julgado em 13/09/2024).

*Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAL E MORAL. GOLPE DA “TROCA DE CARTÃO” EM TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE DE TODOS OS ENVOLVIDOS NA CADEIA DE CONSUMO. DANO MORAL, CONTUDO, NÃO CONFIGURADO. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS DO AUTOR E DOS CORRÉUS. (...) 6. **Dano moral não configurado. Ainda que evidentes os aborrecimentos pelos quais passou o autor, não há prova do efetivo abalo à imagem ou à honra** (Apelação Cível nº 1021922-04.2022.8.26.0554, desta relatoria, julgado em 25/10/2024). (destaquei)*

Por fim, no tocante aos juros de mora e à correção monetária quanto ao dano material, constou na sentença, datada em 15/08/2023, o *ressarcimento da quantia equivalente a R\$ 5.247,77, devidamente corrigido desde a data de seu desembolso e acrescido de juros de mora desde a citação.*

Como se vê, deixou de observar na íntegra o disposto no artigo 491 do CPC, pois não fez menção ao índice de correção monetária e à taxa de juros.

Portanto, esclareço que quanto à taxa de juros deve ser observada a tese firmada pelo STJ, no Tema Repetitivo 112, com trânsito em julgado em 05/6/2009, no sentido de que a que se refere o art. 406 do CC/2002 é a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia SELIC, reiterado pela

Corte Especial do STJ no julgamento do REsp 1.795.982/SP.

E, com relação à correção monetária, deve ser observada a Tabela Prática do Tribunal de Justiça até a citação, quando deverá ser observada a taxa SELIC, que compreende a correção monetária.

No mais, após a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, aplicam-se as regras nela estabelecidas.

Nesse sentido, adoto como razão de decidir os fundamentos do acórdão da lavra do Desembargador CLAUDIO GODOY, no julgamento da Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356, da 1ª Câmara de Direito Privado, em 10/02/2025: *Com efeito, deve mesmo ser afastada a aplicação da Lei 14.905/2024 no período anterior ao de sua vigência, como se procedeu na sentença. Mas não para se aplicarem os índices no decisum discriminados. Na verdade, os juros de mora da indenização arbitrada devem incidir na forma do julgamento, pela Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, do REsp 1.795.982/SP, então assentado o entendimento de que, para o período anterior à Lei 14.905/2024, mas bem em seus termos, devida incidência de juros pela Taxa SELIC, embora sem atualização. E, já depois disso, remetendo a este precedente: REsp n. 2.170.289, Ministro Raul Araújo, DJe de 02/10/2024; AgInt no AREsp n. 2.070.372/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 9/9/2024, DJe de 12/9/2024. Destaca-se, porém, que no período posterior, incide a lei nova e a redação que se deu aos artigos 389, parágrafo único, e 406 do CC/02. A correção e os juros incidem mês a mês e por isso são colhidos, a partir de sua vigência, pela lei nova. E, de resto, o princípio que se contém, até de forma mais extensa, no artigo 2.035 do CC/02, que consagra a tese da chamada retroatividade mínima, ou seja, incidência da lei nova a efeitos futuros de atos jurídicos pretéritos.*

Frise-se que os juros de mora e a correção monetária constituem matéria de ordem pública, razão pela qual a alteração de ofício dos respectivos termos iniciais e dos índices não configura reformatio in pejus. (AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 27/3/2023, DJe de 31/3/2023).

E, com o resultado do julgamento, havendo sucumbência recíproca, impõe-se a redistribuição do ônus sucumbencial, com

fixação dos honorários advocatícios em R\$ 1.000,00, quantia que remunera dignamente os advogados e que não pode ser considerado irrisória, vez que se fixados com base no valor da causa (R\$ 25.247,77 – fls. 24), e no percentual mínimo previsto em lei (10%), superaria o valor inicialmente fixado pela r. sentença (10% do valor da condenação, o que equivale a R\$ 1.024,77, sem correção), em prejuízo da parte ré, que teve seu pedido de afastamento de dano moral acolhido.

Por fim, anoto que recurso do autor para a majoração do valor da indenização por danos morais restou prejudicado em face do provimento parcial do recurso do réu.

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU** para afastar a condenação ao pagamento da indenização por danos morais; **(ii) JULGO PREJUDICADO O RECURSO DO AUTOR;** **(iii)** fixo, de ofício, os índices dos consectários legais da condenação do dano material, nos termos do voto; **e, (iv)** em razão da sucumbência recíproca, caberá a cada parte responder por metade das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em R\$ 1.000,00, observada a gratuidade da justiça concedida ao autor.

Regina Aparecida Caro Gonçalves
Relatora