



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406425

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012511-07.2023.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelado/apelante ANTONIO EUSTAQUIO BORGES PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 9150

APELAÇÃO Nº 1012511-07.2023.8.26.0196

APTE/APDO: ANTÔNIO EUSTÁQUIO BORGES PEREIRA

APTE/APDO: ITAÚ UNIBANCO HOLDING S. A.

APELAÇÃO. Ação Indenizatória. Transações fraudulentas em cartão de crédito, que fogem do perfil do consumidor. Pretensão de que o réu fosse condenado pelos danos materiais e morais ocasionados. Sentença de procedência.

Recurso do réu. Pretensão do réu de que seja reconhecida a inexistência de ato ilícito. Trata-se de transação por cartão virtual, realizada através de número de cartão temporário gerado pelo aplicativo. Cabimento. É cabível o afastamento da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços quando comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Não se verifica eventual falha na prestação de serviços por parte do Banco réu, pois as transações impugnadas foram realizadas após as respectivas validações, o que a toda evidência demanda a digitação da senha pessoal do titular da conta.

Danos. Pretensão do réu de afastamento da condenação pelos supostos danos de ordem material e moral sofridos. Cabimento. Não se verifica o nexo de causalidade entre a conduta do apelante e os supostos danos sofridos pelo apelado. Incabível a devolução de valores e a fixação de indenização por danos morais.

Recurso adesivo do autor. Pretensão do autor de majoração do valor da indenização. Prejudicado. Com o afastamento da indenização por danos morais, fica prejudicado o pedido de majoração do valor.

Sentença reformada. Honorários advocatícios majorados, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.

Cuidam-se de recursos interpostos contra a r. sentença de fls. 96/99, pela qual foram julgados **procedentes** os pedidos deduzidos em Ação Indenizatória proposta por Antônio Eustáquio Borges Pereira contra 'Itaú Unibanco Holding S/A'.

Sustenta o Apelante 'Itaú Unibanco Holding S/A' (fls. 114/127), em síntese, que: a) deve ser afastada a ilegitimidade das transações, pois foram

realizadas através de cartão virtual, com número temporário gerado pelo aplicativo, que pode expirar em até 48 (quarenta e oito) horas; b) deve ser afastada a condenação em danos materiais, pois não foi comprovado o ato ilícito; c) deve ser afastada a condenação em danos morais, pois inexistente ofensa aos direitos de personalidade; d) subsidiariamente, caso mantida a condenação, deve ser reduzido o *quantum* indenizatório, atendendo-se aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade; e) deve ser condenado o apelado integralmente aos honorários sucumbenciais; f) subsidiariamente, caso mantida a r. sentença, deve ser reduzido ao mínimo de 10%.

Por sua vez, Antônio Eustáquio Borges Pereira (fls. 134/139) sustenta, em síntese, que: a) deve ser majorado o valor fixado a título de danos morais para o valor requerido na exordial, ou seja, R\$15.000,00 (quinze mil reais).

Contrarrazões apresentadas por ambos (fls. 140/145 e 149/153).

Houve recolhimento do preparo recursal pelo Apelante 'Itaú Unibanco Holding S/A' (fl. 156).

O apelante Antônio Eustáquio Borges Pereira não recolheu o preparo recursal por ser beneficiário da Justiça Gratuita (fl. 156).

Recebo os recursos nos seus regulares efeitos.

É o relatório.

O autor propôs Ação Indenizatória, requerendo: a) a condenação do réu pelos danos materiais suportados, no valor de R\$4.234,83 (quatro mil, duzentos e trinta e quatro reais e oitenta e três centavos); b) a condenação do réu em danos morais, no valor de R\$15.000,00 (quinze mil reais). Aduziu, na exordial, que utiliza cartão de crédito fornecido pelo réu. Entretanto, em novembro de 2022, foi surpreendido com diversas transações fraudulentas na fatura de seu cartão, que somavam o valor de R\$4.234,83 (quatro mil, duzentos e trinta e quatro reais e oitenta e três centavos). Ressaltou que nunca realizou qualquer tipo de transação com a

empresa “ZUL” e que o montante movimentado em seu cartão está fora do seu padrão de consumo. Mencionou que entrou diversas vezes em contato com o Banco réu, mas não obteve êxito.

Citado, o réu apresentou Contestação (fls. 35/43), pugnando, em suma, pela improcedência da pretensão inicial.

Sobreveio réplica (fls. 87/89).

A r. sentença, por seu turno, julgou **procedentes** os pedidos. Não houve a efetiva comprovação de que as operações foram realizadas pelo autor. Cabia ao Banco réu demonstrar que as transações foram realizadas por ele, para afastar sua responsabilidade, o que não ocorreu. No caso, incumbe ao réu zelar pela segurança e integridade das operações realizadas em seu âmbito de atividade. Além disso, os documentos de fls. 22/28 indicam que as transações em questão fogem do padrão de consumo do autor. Portanto, forçoso o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos referentes ao mês de novembro de 2022 (“ZUL Multas” e “ZUL IPVA”), devendo o autor ser ressarcido no valor total, acrescido de correção monetária e juros de mora, desde o pagamento. Por fim, também foi fixada a quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, acrescido de correção monetária, a contar da data da condenação e de juros legais de mora, a contar da citação. Diante da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 15% sobre o valor da condenação.

Considerando os argumentos suscitados em sede recursal, os pedidos do réu apelante comportam **acolhimento**, ficando **prejudicado** o pedido do autor.

A ação é de indenização de danos materiais e morais, na qual o autor afirma que houve falha na segurança da parte adversa, na medida em que não efetuou as transações impugnadas (fls. 22/28).

De início, cumpre apreciar o recurso do réu.

Ainda que se considere a responsabilidade objetiva do Banco réu em face da incidência do Código de Defesa do Consumidor, impunha-se ao autor a demonstração da verossimilhança de suas alegações, com finalidade de ensejar a aplicação do artigo 6º do referido Código.

Verifica-se, dessa forma, pelo próprio texto da lei, que o critério da verossimilhança é requisito para a inversão do ônus da prova. E a inversão do ônus da prova não é automática, pois fica a critério do Juízo dependendo da presença dos requisitos.

A falta de verossimilhança das alegações do autor apelado impede o reconhecimento de ato ilícito por parte do Banco. O fato descrito não encontra respaldo na prova documental. As provas dos autos dão crédito à versão apresentada pelo réu.

Da análise da prova dos autos, não se verifica qualquer elemento revelador de eventual falha na prestação de serviços por parte do Banco réu, pois as transações impugnadas foram realizadas após as respectivas validações (preenchimento de dados de agência/conta e/ou número do cartão e senha no aplicativo), o que a toda evidência demanda a digitação da senha pessoal do titular da conta.

Mesmo sendo realizadas de forma eletrônica, a conclusão da transação bancária necessita de prévio conhecimento e utilização da respectiva senha de segurança, que, no caso, estava sob a responsabilidade do autor. É dever do autor guardar o sigilo de sua senha, sendo esse dever expressamente informado pelo réu quando da contratação dos serviços bancários.

Se não houver a devida guarda e zelo, não pode o réu ser responsabilizado por operações alegadamente desconhecidas, por não ter ele praticado qualquer ato ilícito.

apelado, deve ser aplicado o artigo 14, §3º, II, do CDC, que afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços quando comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

No caso, embora o autor queira responsabilizar a instituição financeira por falha na prestação de serviços, conclui-se que não foi por negligência do apelante que o fato ocorreu.

Assim, não se verifica o nexo de causalidade entre a conduta do apelante e os supostos danos sofridos pelo apelado.

Neste sentido já decidiu esta C. 18ª Câmara de Direito Privado:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Alegação de transações fraudulentas realizadas nas contas das autoras. Sentença de procedência parcial. Recursos dos réus pedindo a reforma da r. sentença. **ADMISSIBILIDADE**, inexistência de falha na prestação de serviços dos bancos. **Transações realizadas mediante uso de senha pessoal e dispositivo autorizado. Ausência de responsabilidade das instituições financeiras. Culpa exclusiva das autoras ou de terceiros.** Excludente prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença reformada para julgar improcedente a ação. **RECURSOS PROVIDOS** (TJSP; Apelação Cível 1003546-77.2024.8.26.0625; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024) (grifei e destaquei).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Insurgência do corréu Banco Itaú Unibanco S.A. **ADMISSIBILIDADE.** Transações realizadas com utilização de aparelho pessoal e senhas do cliente. **Ausência de indícios de fraude ou falhas de segurança aparentes. Autor não demonstrou negligência, imprudência ou imperícia por parte do banco. Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco e os supostos prejuízos.** Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos formulados em relação ao apelante, mantida a condenação dos demais réus, haja vista tratar-se de obrigação indivisível que não aproveita aos demais corréus. **RECURSO PROVIDO** (TJSP; Apelação Cível 1003811-81.2024.8.26.0010; Relator (a): Israel Góes dos Anjos;

Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024) (grifei e destaquei).

Os precedentes jurisprudenciais acima citados enfrentam questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustram o julgamento.

Feitas tais considerações e superadas essas questões, no que concerne à responsabilização do apelante pelos supostos danos de ordem material e moral, é descabida a imposição das sanções, pois demonstrada a culpa exclusiva do apelado pelos eventos a que se refere.

Assim, o recurso do réu **merece provimento**.

Diante do **provimento** do recurso do réu, com o afastamento da indenização por danos morais, fica **prejudicado** o pedido do autor apelante, que pretendia a majoração da indenização.

Assim, descabe condenar a parte ré a arcar com o ônus sucumbenciais.

Por fim, majoro os honorários advocatícios para o correspondente a 20% sobre o valor da condenação, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO** do réu e **JULGO PREJUDICADO** o pedido do autor.

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR