



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000408176

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1047511-23.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado JOSÉ ROBERTO LUX.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), PAULO SERGIO MANGERONA E LÉA DUARTE.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

ROSANA SANTISO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 2.906

Apelação cível nº 1047511-23.2023.8.26.0114 – 12ª Vara Cível da Comarca de Campinas

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: José Roberto Lux

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO MOTOBOY. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTE DE EMPRÉSTIMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. DÉBITO DECLARADO INEXIGÍVEL. RESTITUIÇÃO DE VALORES DEVIDA. COMPENSAÇÃO ADMITIDA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela instituição financeira ré contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de repetição de indébito, proposta por consumidor vítima do “golpe do motoboy”. A sentença declarou inexigível o débito de R\$ 85.448,48 decorrente de empréstimo pessoal contratado por meio fraudulento e condenou o banco à restituição, de forma simples, dos valores de R\$ 1.000,00 (saque em caixa eletrônico) e R\$11.126,01 (fatura do cartão de crédito). O banco apelante sustenta ausência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva da vítima e inexistência de fraude, requerendo a improcedência da ação ou a compensação com os valores disponibilizados ao autor.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o banco pode ser responsabilizado pela contratação fraudulenta de empréstimo e realização de transações por criminosos; (ii) estabelecer se é devida a compensação de valores eventualmente mantidos pelo autor após o golpe.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade civil do banco por falha na prestação de serviço decorre da desconformidade das operações com o perfil financeiro do consumidor, cuja análise não foi realizada pela instituição financeira, que deveria ter adotado mecanismos de segurança para impedir ou, ao menos, suspender operações atípicas.

4. O golpe do motoboy, embora iniciado com conduta imprudente da vítima, caracteriza fortuito interno, por decorrer de risco inerente à atividade bancária, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição, conforme a teoria do risco do empreendimento (CC, art. 927, par. único) e a Súmula 479 do STJ.

5. A ausência de comprovação de que a contratação do

empréstimo foi realizada pelo autor, aliada à incompatibilidade da operação com seu perfil de transações, justifica a declaração de inexigibilidade da dívida e a restituição dos valores efetivamente subtraídos.

6. Admite-se, no entanto, a possibilidade de compensação dos valores oriundos do valor do empréstimo fraudulento que eventualmente tenham permanecido em poder do autor, desde que devidamente demonstrados em incidente próprio.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso parcialmente provido.

Dispositivos relevantes citados: Código Civil, art. 927, par. único; Código de Processo Civil, arts. 85, § 2º, 487, I e 1.026, § 2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da r. sentença de fls. 384/389, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Posto isso, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos formulados por JOSÉ ROBERTO LUX contra BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A. para confirmar a liminar anteriormente deferida e declarar inexigível o débito na importância de R\$ 85.448,48 (oitenta e cinco mil, quatrocentos e quarenta e oito reais e quarenta e oito centavos), bem como condenar o réu a restituir R\$ 12.126,01 (doze mil, cento e vinte e seis reais e um centavo) de forma simples. Em razão da sucumbência parcial, arcará o autor com metade das custas e com o pagamento dos honorários advocatícios em favor do réu, que fixo em 15% sobre os valores das indenizações por danos morais e o valor sucumbido (R\$ 35.703,88). Responderá o réu com o pagamento de metade das custas e honorários em favor do patrono do autor, que fixo em 15% do valor da condenação, com fundamento no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.*”.

Sustenta o recorrente às fls. 405/413 que: a) não é devido o cancelamento do empréstimo impugnado, pois este não foi contratado pelos criminosos, mas pelo próprio autor, através do aplicativo do banco, não possuindo relação com o 'golpe do motoboy'; b) não houve falha na prestação de serviço, visto que o crédito foi fornecido dentro do limite pré-estabelecido; c) houve culpa exclusiva do autor, que forneceu seu cartão e senha aos criminosos; d) não há expectativa de monitoramento individualizado de transações por cliente, mas a

faculdade de bloqueio de transações consideradas usualmente atípicas; e) o ocorrido configura fortuito externo; f) não é o caso de restituição de valores, uma vez que as operações foram realizadas com chip e senha; e g) deve ser deferida a compensação dos valores liberados em conta com o crédito sobre o total da condenação. Pede o provimento do recurso para que a ação seja julgada improcedente.

Contrarrazões do recorrido às fls. 419/429, pela rejeição do recurso.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso comporta parcial acolhimento.

Embora defenda o recorrente que não houve falha na prestação de serviço, que o ocorrido decorreu de culpa exclusiva do autor e que está presente hipótese de fortuito externo, bem expôs o MM. Magistrado Dr. Herivelto Araujo Godoy a desconformidade das operações impugnadas com o perfil do autor (fls. 386/387):

“No caso em tela, trata-se do 'golpe do motoboy', que só se consuma, em sua primeira fase, graças à conduta nada cautelosa do consumidor.

Todavia, o objetivo do criminoso, de obtenção de vantagem, para sua configuração, dependerá da fragilidade do sistema de segurança colocado em prática pela instituição financeira.

Com efeito, posto que se cogite de culpa do consumidor, não se tratará de culpa exclusiva e, ademais, o dano só ocorre em razão da falha do serviço disponibilizado pelo banco.

Atualmente, com o crescimento desse tipo de delito, a instituição financeira, depositária e gestora de interesse alheio, deveria adotar medida apta a impedir a fraude, que desfalca patrimônio sob sua custódia, de modo que, se não consegue esse intento, responde, em tese, pelo desfalque e demais danos acarretados.

Dessa forma, incumbia ao réu fornecer provas de que as operações e a contratação de empréstimo realizadas não destoavam do perfil do autor, justificando sua autorização, o que não ocorreu.

Verifica-se às fls. 38, que o autor possui aplicações no valor de R\$ 35.940,58, o que destoa da contratação de um empréstimo, no valor de R\$ 85.448,48, tanto por seu valor quanto pelos juros altos, o que acentua a falha na prestação dos serviços pelo réu, que, embora não seja responsável pela fraude por si só, deve responder pela falta de cautela em relação ao processamento indiscriminado dessas operações, que deveriam ter sido impedidas por sistemas de segurança ou afastadas após sua contestação.

Portanto, de rigor a declaração de inexigibilidade das cobranças referentes ao contrato de empréstimo. [...]

Sendo assim, de rigor apenas a restituição dos valores que foram realizados através do caixa eletrônico, no valor de R\$ 1.000,00 e o valor da fatura do cartão de crédito, no valor de R\$ 11.126,01, todos de forma simples.”

Ora, constatada a incompatibilidade das operações com o perfil do autor, tinha o banco o dever de bloqueá-las ou, pelo menos, de suspendê-las, até ulterior confirmação de sua legitimidade – inclusive porque possui todos os meios ao seu alcance para adotar tais procedimentos. Aí reside, precisamente, a falha na prestação do serviço, que confere existência e autonomia à responsabilidade do banco.

Se as instituições financeiras não querem realizar controle com base em perfil de consumo pela possível geração de constrangimento, em detrimento da segurança em sua atividade, devem arcar com o risco da atividade.

Com efeito, é de responsabilidade do recorrente prover a segurança e os serviços adequados aos seus clientes correntistas, sendo certo que a falha na prestação destes serviços, em especial no que se refere à segurança, deve ser suportada pela própria instituição.

Houve, assim, falha na prestação de serviços da instituição financeira, que não agiu para evitar ou minimizar o risco da ocorrência de fraude, caracterizando um fortuito interno, pelo qual responde objetivamente (Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça), também em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade (CC, art. 927, par. único).

Importante ressaltar que a caracterização do fortuito como interno ou externo é feita adotando-se como parâmetro a atividade desempenhada pelo agente, e não o local em que ocorrido o evento danoso.

Nesse contexto, correta a declaração de inexigibilidade do contrato, bem como a condenação à restituição do valor retirado em caixa eletrônico e da quantia relativa à fatura do cartão de crédito.

Especificamente em relação à alegação de que não seria cabível o cancelamento do empréstimo, por ter sido contratado pelo próprio autor (fl. 407), tal não se confirma, na medida em que inexistente qualquer evidência de que o recorrido foi o responsável pela contratação, restando concluir que esta ocorreu no bojo da empreitada criminosa da qual foi vítima.

Por outro lado, comporta acolhimento o pedido de compensação formulado na apelação (fl. 413), mas tão somente quanto aos valores que a instituição financeira demonstrar que efetivamente permaneceram em poder do autor após o golpe de que foi vítima – o que deverá ser evidenciado em incidente de cumprimento de sentença próprio.

Ante o exposto, *dou parcial provimento* ao recurso para reconhecer o direito à compensação quanto aos valores disponibilizados no bojo do empréstimo declarado inexigível e que tenham sido mantidos com o autor após o golpe.

Deixo de majorar os honorários sucumbenciais, ante ao entendimento firmado pelo C. STJ (Tema 1059).

Atendem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO

RELATORA