



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000414714

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028408-66.2023.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados ANNY PRESENTES LTDA, YANG HUIHONG, LEANDRO YANG e YE ZHIGAI, é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, Apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U. Sustentou oralmente a advogada Érica Escolano, OAB/SP 311.579.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA
Relator
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível: 1028408-66.2023.8.26.0005

Apelantes: Anny Presentes Ltda., Yang Huihong, Leandro Yang, Ye Zhigai, Itaú Unibanco S.A.

Apelados: Anny Presentes Ltda., Yang Huihong, Leandro Yang, Ye Zhigai, Itaú Unibanco S.A., Banco Bradesco S.A., Pagseguro S.A.

Comarca: São Paulo

Voto n. 10.079

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. PEDIDO PARCIALMENTE PROCEDENTE. Ação ajuizada visando à suspensão de débitos decorrentes de transações fraudulentas e indenização por danos morais e materiais. Alegação de assalto à mão armada, subtração de celular desbloqueado e realização de transações não autorizadas. A questão em discussão consiste em determinar se as transações decorreram de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira, e a existência de danos morais indenizáveis. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula 297 do

STJ. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falhas na segurança. As operações bancárias fogem do padrão regular de consumo dos autores, indicando falha na segurança dos serviços bancários. Ausência de comprovação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Dano moral. Ausência de evidência de abalo maior que ultrapasse o mero dissabor. Sentença mantida. Recursos desprovidos.

Trata-se de Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com pedido de tutela de urgência de natureza antecipada e pedidos de indenização por danos morais e materiais, ajuizada por ANNY PRESENTES LTDA., YANG HUIHONG e YE ZHIGAI em face de PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, BANCO ITAU-BBA S/A e BANCO BRADESCO S/A, visando à suspensão de débitos decorrentes de transações supostamente fraudadas e à indenização pelos prejuízos decorrentes da utilização indevida de contas bancárias ligadas às atividades da requerente e de seus representantes legais.

Aduz a parte autora que, em 29 de março de 2023, a representante YANG HUIHONG, enquanto aguardava no trânsito, foi subitamente surpreendida por um assalto à mão armada, no qual seu aparelho celular foi subtraído. O dispositivo estava desbloqueado, devido à utilização do GPS, e continha acesso a diversas contas bancárias, entre elas contas das requerentes, possibilitando o posterior acesso dos criminosos aos aplicativos bancários. Relata ainda que, em posse do celular e explorando a ausência de bloqueio imediato do dispositivo, os infratores alteraram a senha do ID Apple, inviabilizando o bloqueio do aparelho. Utilizaram, ademais, o WhatsApp para a criação de chaves PIX e tentativa de golpes junto aos contatos da autora, embora, felizmente, sem sucesso. Especificamente, os criminosos realizaram uma série de transferências e transações não autorizadas a partir de contas bancárias em diferentes instituições financeiras, detalhando-se os valores e contas prejudicadas da seguinte forma: da conta de titularidade de YANG HUIHONG junto ao Banco Itaú, foi realizada transferência no valor de R\$ 14.900,00 para conta vinculada ao PagSeguro; da conta jurídica de ANNY PRESENTES LTDA. junto ao mesmo banco, transferiram R\$ 10.000,00; e, ainda, da conta pessoal de YANG

HUIHONG no Banco Bradesco, contrataram um empréstimo de R\$ 41.287,90 realizando diversas transferências em seguida. Por fim, os valores foram canalizados para uma conta de YE ZHIGAI junto ao PagSeguro e redistribuídos para contas não identificadas, alcançando um total de R\$ 25.000,00 em transferências. Alega a parte requerente que a responsabilidade dos réus decorre da falha na segurança dos serviços bancários digitais, o que permitiu que transações atípicas, em desconformidade com o perfil dos titulares das contas, fossem realizadas. Pleiteia, assim, a declaração de inexistência dos débitos decorrentes das transações ilícitas, bem como a anulação do contrato de empréstimo. Requer, também, a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 25.000,00, e por danos morais no montante total de R\$ 21.000,00.

Sobreveio a sentença de fls. 593/600, que julgou o pedido parcialmente procedente para: (i) condenar as rés ao pagamento de indenização por danos materiais, nos seguintes termos:

a) Banco Itaú, pelo valor de R\$ 14.900,00, referente à transferência não autorizada da conta de titularidade de YANG HUIHONG;

b) Banco Itaú, pelo valor de R\$

10.000,00, referente à transferência não autorizada da conta de titularidade de ANNY PRESENTES;

c) PagSeguro, pelo valor de R\$ 100,00, referente à transferência não autorizada da conta de titularidade de YANG HUIHONG;

(ii) declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo nº 477775798, no valor de R\$ 41.287,90, firmado junto ao Banco Bradesco, retornando ao *status quo ante*, liberando a autora de quaisquer obrigações decorrentes desse contrato, determinando a retirada de eventuais restrições de crédito relacionadas a esse débito, além de eventuais juros que incidiram por decorrência do uso do limite da conta por desconto do empréstimo.

A correção monetária incidirá desde os desembolsos, e os juros de mora desde a citação, da seguinte forma:

i) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1,0% ao mês, conforme a orientação da jurisprudência então dominante no âmbito do TJSP ;

ii) a partir do dia 28/08/2024 (início

da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado, observando-se a Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo para fins de cálculo, será a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora.

Diante da sucumbência em maior parte, as rés foram condenadas ao pagamento proporcional das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor das condenações respectivas, conforme o art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Apelam os autores às fls. 609/619 pugnando pela reforma da sentença para condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais.

Apela o réu Itaú Unibanco S.A. às fls. 627/646 alegando preliminarmente cerceamento de defesa ante o indeferimento do depoimento pessoal requerido. No mérito, alega inexistência de falha na prestação do serviço e regularidade nas transações impugnadas. Afirma que os criminosos obtiveram as senhas para acesso aos aplicativos por meio de falha na guarda das informações sigilosas dos consumidores. Aponta fortuito externo, transação utilizando-se de senha em celular autorizado com uso de token. Indica

excludentes do nexo causal como culpa exclusiva de terceiros e culpa do consumidor. Aponta, ainda, a ausência de fuga do perfil da cliente.

Contrarrazões de apelação de Itaú Unibanco S.A. às fls. 653/661.

Houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço dos recursos, pois presentes os requisitos legais.

Os recursos não merecem provimento.

No caso, aplico o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira. Também deverá ser aferida a existência de danos morais indenizáveis.

O requerido enquadra-se na

definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do apelado como prestador de serviços é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...)funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

À exordial, aduz a parte autora que,

em 29 de março de 2023, a representante YANG HUIHONG, enquanto aguardava no trânsito, foi subitamente surpreendida por um assalto à mão armada, no qual seu aparelho celular foi subtraído. O dispositivo estava desbloqueado, devido à utilização do GPS, e continha acesso a diversas contas bancárias, entre elas contas das requerentes, possibilitando o posterior acesso dos criminosos aos aplicativos bancários. Relata ainda que, em posse do celular e explorando a ausência de bloqueio imediato do dispositivo, os infratores alteraram a senha do ID Apple, inviabilizando o bloqueio do aparelho. Utilizaram, ademais, o WhatsApp para a criação de chaves PIX e tentativa de golpes junto aos contatos da autora, embora sem sucesso. Especificamente, os criminosos realizaram uma série de transferências e transações não autorizadas a partir de contas bancárias em diferentes instituições financeiras, detalhando-se os valores e contas prejudicadas da seguinte forma: da conta de titularidade de YANG HUIHONG junto ao Banco Itaú, foi realizada transferência no valor de R\$ 14.900,00 para conta vinculada ao PagSeguro; da conta jurídica de ANNY PRESENTES LTDA. junto ao mesmo banco, transferiram R\$ 10.000,00; e, ainda, da conta pessoal de YANG HUIHONG no Banco Bradesco, contrataram um

empréstimo de R\$ 41.287,90 realizando diversas transferências em seguida. Por fim, os valores foram canalizados para uma conta de YE ZHIGAI junto ao PagSeguro e redistribuídos para contas não identificadas, alcançando um total de R\$ 25.000,00 em transferências.

Alega o réu Itaú Unibanco que as transações são regulares e, por este motivo, não houve falha na prestação do serviço. Afirma que os criminosos obtiveram as senhas para acesso aos aplicativos por meio de falha na guarda das informações sigilosas dos consumidores. Aponta fortuito externo, transação utilizando-se de senha em celular autorizado com uso de token. Indica excludentes do nexo causal como culpa exclusiva de terceiros e culpa do consumidor. Aponta, ainda, a ausência de fuga do perfil da cliente.

Não se ouvida o avanço na tecnologia e conseqüentemente a contratação e utilização de serviços pela via digital, no entanto, a documentação apresentada não comporta elementos a demonstrar validade das transações impugnadas.

Frise-se por oportuno que, embora os avanços tecnológicos tenham possibilitado novas formas de contratação e aquisição de produtos e serviços em diversas esferas, garantindo, inclusive, celeridade

nas transações, é importante que não se perca nesse caminho o princípio basilar nas relações de consumo, qual seja, a boa-fé objetiva, que tem como consectários o dever da transparência, da informação e da segurança para com os consumidores. Ademais, convém destacar a vulnerabilidade da parte requerente enquanto consumidora.

Na hipótese, em que pese as aparentes inconsistências, e a dúvida que paira acerca do *modus operandi* dos criminosos no acesso ao celular das vítimas e às suas informações sigilosas para execução das transferências, diante das provas tudo leva a crer que os autores foram vítimas de fraude.

Forçoso reconhecer que o criminoso obteve sucesso em sua empreitada, situação que por si comprova a falibilidade do sistema de segurança das casas bancárias, possibilitando a prática do ato ilícito por terceiro, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Não obstante o entendimento do banco apelante, tiro dos elementos de convicção coligidos que as operações bancárias fogem do padrão de consumo dos apelados, pois se traduziram em transações sucessivas em valor elevado. Não se ignora que, conforme os extratos de fls. 284/305 e 306/359,

por vezes há gastos em somas elevadas, no entanto, considerando que os gastos atribuídos aos criminosos foram seguidos, no mesmo dia, entre diversas contas bancárias, e em valor muito superior ao rotineiro, é inafastável a conclusão de que tais apontamentos fogem do perfil dos clientes. A grande movimentação de numerários entre as contas de Anny Presentes Yang Huihong e Ye Zhigai deveriam ter despertado a desconfiança das casas bancárias.

Cabia às instituições financeiras monitorar as operações efetuadas pelos consumidores e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las.

Isto porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Por esta razão, não se verificam as causas de excludente do nexo causal por culpa exclusiva de terceiro e culpa exclusiva da vítima previstas no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado; aliás, essa é

a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Daí a necessidade de manutenção da sentença.

No que concerne aos danos morais, razão não assiste aos autores. O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no art. 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora

inegavelmente desfavorável o evento sofrido pela parte autora, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

Também merece destaque a lição sempre pertinente de Sérgio Cavalieri Filho, segundo o qual:

"(...) mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si sós, dano moral, porque não agredem a dignidade humana. Os aborrecimentos dele decorrentes ficam subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão o dano moral (...)" (Programa de Responsabilidade Civil, São Paulo: Ed. Atlas, 2007, p. 80/81).

À luz dessas ponderações, embora reste claro que a parte autora experimentou aborrecimento, não se vislumbra na conjuntura descrita (cobranças indevidas) potencial para gerar sofrimento, angústia ou abalo psicológico contundentes o suficiente para amparar a pretensão indenizatória.

Não há sequer indícios, destarte, de que os fatos vivenciados tenham implicado em mácula à dignidade, imagem ou honra da parte demandante, quer em sua perspectiva objetiva, quer em sua perspectiva

subjetiva, destacando que não houve negativação.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

Declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais – Contratação de empréstimos, com posteriores transferências bancárias, via PIX, não reconhecidos – Operações que fogem do perfil de consumo da correntista – Falha na prestação do serviço de segurança do réu, que não acionou o bloqueio preventivo da operação– Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal – Declaração de inexigibilidade dos débitos que se impõe - Não comprovada a culpa exclusiva da vítima a permitir o afastamento da responsabilidade objetiva do réu – R. sentença de improcedência – Decisão reformada - Recurso provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1006498-76.2024.8.26.0577; Relator Desembargador (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025).

AÇÃO INDENIZATÓRIA. ROUBO DE CELULAR. TRANSFERÊNCIA VIA PIX EM VALOR QUE FOGE DO PERFIL DE CONSUMO DO AUTOR. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. PRETENSÃO DE CONDENAÇÃO DO BANCO RÉU AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. DESCABIMENTO. SENTENÇA MANTIDA. APELAÇÃO NÃO PROVIDA. (TJSP; Apelação Cível 1019228-95.2024.8.26.0003; Relator Desembargador (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024)

Nestes moldes, nego provimento aos recursos.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator