



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417532

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022482-42.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante REVALIN ALVES DOS REIS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1022482-42.2024.8.26.0564

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Revalin Alves dos Reis

Ação: Apelação Cível – Bancários com Revisão

Origem: Foro de São Bernardo do Campo (7ª Vara Cível)

**Juiz de 1ª instância: Fernando de Oliveira Domingues
Ladeira**

Voto nº 3718

APELAÇÃO - FRAUDE BANCÁRIA - Contratação de empréstimos consignados e operações bancárias não reconhecidas – Sentença de procedência – Recurso do réu.

DEVER DE SEGURANÇA – As instituições bancárias devem zelar pela segurança das transações, respondendo de forma objetiva por fraudes praticadas por terceiros (art. 14 do CDC) – Fortuito interno - Súmula 479 do C. STJ - Banco réu que não comprova a contratação dos empréstimos e origem das movimentações impugnadas - Ônus que lhe incumbia – Inteligência do art. 373, II, CPC – Dívida nula e inexigível - Devolução dos valores debitados do benefício do autor que se impõe.

DANO MORAL – Ocorrência - Descontos indevidos no benefício previdenciário do consumidor, de natureza alimentar e voltado à garantia da subsistência do beneficiário - Reparação arbitrada atendendo os critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 570/576, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos da inicial para: a) condenar o requerido no pagamento de danos materiais consistente na devolução dos valores debitados do benefício; b) declarar a inexigibilidade do contrato; c) fixar os danos morais no valor de R\$ 7.000,00; d) condenar o vencido no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% da condenação.

O réu apelou buscando a reforma do *decisum* monocrático sustentando que: a) as transações impugnadas foram realizadas de forma presencial, mediante uso de cartão com CHIP e senha pessoal e intransferível; b) não houve perfil de fraude nas transações; c) a responsabilidade objetiva deve ser afastada, diante da inexistência de falhas na prestação de serviços; d) as operações questionadas são legítimas, por isso não há dano moral ou material no caso.

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões (fls. 611/620).

É a síntese do necessário.

De início, indisputável que a relação entre o autor e a instituição bancária é consumerista e rege-se pelas normas previstas no diploma de proteção ao consumidor, hipótese em que a responsabilidade pelo fato do serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do aludido Código: *o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por*

defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Ao tratar da responsabilidade pelo fato do serviço, ZELMO DENARI assevera:

A responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço decorre da exteriorização de um vício de qualidade, vale dizer, de um defeito capaz de frustrar a legítima expectativa do consumidor quanto à sua utilização ou fruição. (...) Entende-se por defeito ou vício de qualidade a qualificação de desvalor atribuída a um produto ou serviço por não corresponder à legítima expectativa do consumidor, quanto à sua utilização ou fruição (falta de adequação), bem como por adicionar riscos à integridade física (periculosidade) ou patrimonial (insegurança) do consumidor ou de terceiros. (In Ada Pellegrini Grinover [et al.], Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto, 9ª ed., Rio de Janeiro, 2007, p. 183).

A responsabilidade objetiva independe da existência de culpa para a sua configuração, bastando a comprovação do dano e da existência de nexo de causalidade.

Nesse contexto, é certo que o autor confirma seu desconhecimento a respeito das transações e empréstimos consignados realizados na sua conta bancária, asseverando que tais operações foram efetuadas entre 29/04 e 07/05/2024, em valores que extrapolam o seu perfil de movimentação habitual. Nessa linha, comprova a impugnação

junto ao banco e a negativa de ressarcimento dos valores extrajudicialmente (fls. 27), assim como a comunicação da ocorrência às autoridades policiais (fls. 22/23).

Diante da plausibilidade das alegações do autor e das regras consumeristas que regem a presente relação jurídica entre as partes, o réu possui o ônus de demonstrar que foi o autor, ou terceiro com o seu consentimento, quem realizou as compras, saques e empréstimos, ou seja, de provar a regularidade das operações impugnadas, do que não se desincumbiu.

Como bem pontuado na r. sentença: “Ao contrário do que alega a casa bancária, os contratos não foram assinados, são contratos supostamente celebrados por meio de sistemas digitais, ocorre que isso não atesta que o consumidor manifestou validamente sua vontade, haja vista que é dever da ré comprovar que assinou o contrato por meio de mecanismos válidos de assinatura digital, sendo insuficiente afirmar que aceitou o contrato com base em sua senha e ou envio de fotografia e documentos, haja vista que este meio de celebração sequer permite a leitura do contrato pelo consumidor, ainda mais se feito por meio de celular, internet banking ou caixas eletrônicos. (...) Ademais, o sistema possui inúmeras falhas de segurança, a quantidade de fraudes em senhas e cartões é infindável, não há uma pessoa que não conheça alguém do seu círculo íntimo que não tenha sido vítima de fraudes bancárias, o que se comprova que o sistema não é seguro como alegam as partes”.

Assim, deveria o réu demonstrar a regularidade das movimentações e da contratação dos empréstimos, o que não ocorreu no presente caso, concluindo-se pela falha na prestação do serviço bancário, consistente na falta de segurança do seu sistema, permitindo a ocorrência de invasão na conta do autor ou clonagem do cartão.

Nesse passo, indisputável que o fato se insere dentro da atividade financeira exercida pelo réu, que deve zelar por garantir segurança a seus correntistas. Com efeito, todo o contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude do banco tivesse funcionado a contento, impedindo as movimentações anômalas na conta e detectando a fraude bancária, notadamente à vista de seu domínio do perfil e histórico de transações do cliente, revelados pelos extratos bancários acostados (fls. 385/388).

Frise-se que se trata de diversas operações realizadas em sequência e no mesmo dia (06 e 07/05/2024). Além disso, alguns valores fogem por completo ao perfil de transações do autor (fls. 10 e 385/388).

Referidas circunstâncias são mais do que suficientes para que o sistema de segurança do banco fosse acionado.

Como se vê, salta aos olhos a falha de segurança da instituição com relação à falta de identificação de transações nitidamente fraudulentas e incompatíveis com o perfil financeiro do cliente. Se *“houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores*

como o experimentado pela apelada, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que utilizado o dispositivo, e antes de concretizadas as operações” (TJSP - Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2023; Data de Registro: 25/04/2023).

Não se pode, ainda, perder de vista que a ré responde objetivamente pelos danos causados aos clientes decorrentes dos fortuitos internos decorrentes de fraudes ou delitos praticados por terceiro (Sumula 479 C. STJ).

Nesse sentido, oportuna a transcrição dos seguintes arestos deste E. TJSP:

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. Transferência via Pix. Improcedência. Inconformismo do autor. Transação bancária, com utilização de cheque especial, não autorizada. Réu não comprovou a responsabilidade do requerente. Demonstrada a vulnerabilidade do sistema de segurança das operações do banco. Hipótese de fortuito interno, com aplicação da teoria do risco do negócio. Responsabilidade objetiva, prescindindo de demonstração da culpa do cliente. Inteligência da Súmula 479 do E. STJ. Devolução da quantia subtraída da conta corrente com correção monetária a contar do desconto

indevido e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Ônus sucumbenciais a cargo do demandado. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1021813-56.2023.8.26.0068; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024).

APELAÇÃO CÍVEL – Ação de obrigação de fazer cumulada com declaração de inexigibilidade de débito e reparação por dano moral e material. Sentença de parcial procedência. Inépcia da inicial não constatada. Fraude bancária perpetrada por terceiros que acessaram a conta bancária do requerido e transferiram vultosa quantia por intermédio da ferramenta "PIX". Relação de consumo evidenciada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Falha na segurança interna dos bancos caracterizada - Realização de PIX com transferência de quantias em favor de terceiros sem o consentimento do correntista. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Aplicação do Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça e da Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Transferências bancárias além de destoarem do padrão de consumo do correntista, também apresentou nítido perfil fraudulento. Ressarcimento integral dos valores descontados do autor. Incidência dos juros de mora a partir do evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual. Entendimento firmado pela súmula 54 do STJ. Dano moral configurado. Sentença mantida, com majoração da verba honorária de sucumbência. RECURSO NÃO

*PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível
1011183-73.2022.8.26.0003; Relator (a): Fátima
Gomes; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito
Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro:
31/07/2024).*

Assim, após análise exaustiva dos autos, tem-se que o réu não demonstrou qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, conforme determina o art. 373, II, CPC, ônus que lhe cabia não só em razão do constante no dispositivo legal, como pelo fato de se tratar de alegação positiva que somente ele pode provar, já que o fato negativo se mostra inviável de comprovação.

No tocante aos empréstimos impugnados, o réu não apresentou contrato devidamente assinado, tampouco indicou o endereço do caixa eletrônico onde as operações teriam sido realizadas. Além disso, não foram anexados quaisquer registros, como filmagens, fotografias ou outros meios de prova, que atestassem que a contratação foi realizada pelo autor, fatos que comprometem a higidez dos ajustes.

Tal conclusão não se afasta, outrossim, pela alegação do réu de que se trata de fraude praticada por terceiros, de modo a afastar sua responsabilidade.

Em se tratando de relação consumerista, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva quando dos danos sofridos por consumidores, nos termos do art. 14, CDC.

Nesse sentido, entendo pela manutenção

da r. sentença que declarou a inexigibilidade dos contratos de empréstimo e restituição dos valores subtraídos do benefício previdenciário do autor.

No mais, evidente a natureza alimentar do benefício sobre o qual foram efetuados os empréstimos consignados (fls. 26), voltada para garantia da subsistência do consumidor, tenho que os débitos no benefício geraram dissabor passível de ser indenizado a título de danos morais.

Quanto ao dano moral, algumas considerações são necessárias. Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuírem a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, *Dano Moral*, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente

al desasosiego sufrido (apud In El Daño Moral, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavia, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o Eg. Tribunal de Justiça de São Paulo, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Nesta esteira, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que:

Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis

impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa. (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71).

O entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câmara, Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câmara, Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Centrado nestes parâmetros, uma vez constatada a falha na segurança, a responsabilidade objetiva do réu pela reparação dos danos advindos da má prestação de seus serviços, é medida que se impõe, sendo que mantenho o deferimento do pleito de indenização por danos morais arbitrado na origem, por atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da sucumbência do réu, majora-se a sua condenação de honorários advocatícios fixada na origem, que passa a ser de 12% do valor da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso interposto.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator