



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000424188

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1059930-20.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado DANILO SALES PEREIRA.

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. 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, 30 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1059930-20.2023.8.26.0100

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado(a): Danilo Sales Pereira

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Raquel Machado Carleial de Andrade

Voto nº 1.612/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. GOLPE DA TROCA DO CARTÃO. AUTOR QUE AGIU COM IMPRUDÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, POR OUTRO LADO, POSSUI O DEVER DE GARANTIR A SEGURANÇA NAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS, ESPECIALMENTE DIANTE DE OPERAÇÕES ATÍPICAS. CULPA CONCORRENTE. PROVIMENTO PARCIAL.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que acolheu parcialmente os pedidos para condenar o réu a pagar ao autor, a título de dano material, o valor de R\$ 11.525,37.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira responde pelos danos experimentados pelo autor em decorrência das transações fraudulentas realizadas com utilização do cartão com chip e senha pessoal ou se configurada hipótese de excludente de responsabilidade (culpa exclusiva do autor e/ou terceiro).

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Transações realizadas com o uso de cartão com chip e de senha pessoal. Autor que agiu com imprudência, fragilizando a proteção do cartão (tentativa de compra com vendedor ambulante).

4. E conforme assentado pelo C. STJ, *o cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles, de modo que, sendo incontroverso que as transações foram realizadas com o cartão e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros.*

5. Por outro lado, não se pode ignorar a responsabilidade da instituição financeira, que possui o dever de garantir a segurança nas transações bancárias, especialmente diante de

operações atípicas que fogem ao padrão habitual de utilização pelo correntista.

6. Assim, resta evidente que tanto o autor quanto a instituição financeira contribuíram para a ocorrência do evento danoso, configurando-se hipótese de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil. Por consequência, os valores decorrentes do dano material devem ser repartidos igualmente entre as partes.

IV. DISPOSITIVO

7. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

Dispositivo relevante citado: CPC, arts. 85, §8º, e 1.010; CC, art. 945.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 1.633.785/SP; TJSP, Apelação Cível nº 1010112-61.2023.8.26.0048 e Apelação Cível nº 1016830-95.2022.8.26.0020.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente a pretensão da parte autora para *condenar o réu a ressarcir o autor dos valores referentes às transações ilícitas, da ordem de R\$ 11.525,37 (onze mil, quinhentos e vinte e cinco reais e trinta e sete centavos), corrigidos monetariamente a partir dos desembolsos, com juros de mora de 1% ao mês, contados da citação. Por força da sucumbência recíproca, condeno ambas as partes a arcarem com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios do causídico da parte contrária, que fixo em 10% do valor da condenação atualizado.*

Recorre a parte ré. Preliminarmente, arguiu a nulidade da sentença por cerceamento de defesa, pois o juízo *a quo* não teria apreciado o pedido de produção de prova oral consistente em depoimento pessoal do autor. Sustentou, no mérito, que a sentença é omissa quanto aos precedentes do STJ; que não haveria sua responsabilidade pelo golpe praticado por terceiros (vendedor), pleiteando a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Argumentou que não cabe ao banco limitar a liberdade econômica do cliente. Afirmou, ainda, que não há responsabilidade do banco quando a transação é feita com cartão com tecnologia do chip, e por fim, alegou que por não haver falha na prestação de serviços, não há dano material a ser reparado. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que seja reconhecida a preliminar de cerceamento de defesa ou, alternativamente, seja julgada

improcedente a ação.

Foram apresentadas contrarrazões, com alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade (fls. 374/390).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Afasto, de início, a arguição de ausência de dialeticidade recursal apresentada nas contrarrazões.

Isto porque, nas razões recursais, está claro o inconformismo do apelante, com especificação dos pontos da sentença impugnados, tendo sido cumprido o disposto no artigo 1.010 do CPC.

Outrossim, não merece acolhimento a alegação do apelante de cerceamento de defesa.

No presente caso, o d. Juízo singular intimou as partes a apresentarem as provas que desejavam produzir (fls. 341), tendo o banco réu permanecido inerte (fls. 346).

Ademais, a produção de prova testemunhal ou o depoimento pessoal do autor em nada alteraria o deslinde da causa, uma vez que a questão central dos autos se refere à responsabilidade do banco pelo funcionamento de seus sistemas de segurança e não à dinâmica dos fatos relatados pelo autor, que não é objeto de controvérsia.

Superada essa questão, passo ao exame do mérito.

Cuida-se de demanda em que se discute a responsabilidade da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas com o cartão de débito do autor, após ter sido vítima de golpe em que teve seu cartão trocado.

Narra a parte autora que é cliente do banco réu desde 31 de maio de 2005, sendo detentor da conta corrente nº 001348, na Agência 8960 e era possuidor do cartão de débito nº 5899.1621.5748.9932, emitido em 25/10/2019. Afirma que no dia 04 de fevereiro de 2023 (sábado), *ao tentar efetuar uma compra em um vendedor ambulante que se encontrava em frente a um evento no Centro Cultural Tendal da Lapa, foi informado pelo suposto comerciante que sua senha não*

conferia. Tentou novamente por mais duas vezes colocar a senha sem que obtivesse êxito. O ambulante então lhe devolveu o cartão e o autor pagou em dinheiro.

Prosseguiu, contudo, dizendo que *na segunda-feira, dia 06 de fevereiro de 2023, ao acessar o site do banco réu pelo APP, verificou que seu cartão havia sido utilizado para diversos saques e compras*, experimentando um prejuízo de R\$ 11.525,37. Ao verificar sua carteira, constatou que o cartão que estava em sua posse era de outra pessoa, de nome LARA ALINE P DOS SANTOS, sob o nº 5899.1623.5913.9335.

Citado, o réu sustentou que não teria havido falha na prestação de serviços, que as transações contestadas foram realizadas mediante utilização do cartão com tecnologia de "chip" e da senha pessoal do correntista, o que excluiria sua responsabilidade. Alegou que se trata de culpa exclusiva de terceiro e que os fatos ocorreram fora de suas dependências, sendo inaplicável a Súmula 479 do STJ. Alegou, ainda, que os valores subtraídos da conta do cliente estariam dentro dos limites de saques contratados, e que houve regular atendimento ao bloqueio do cartão.

Diante desse contexto, impõe-se a reforma parcial da r. sentença, na medida em que restou configurada a hipótese de culpa concorrente entre o consumidor e a instituição financeira.

É incontroverso o fato de que o autor foi vítima do golpe da troca de cartão, e como afirmado na sentença, ele agiu com imprudência ao entregar seu cartão para vendedor ambulante. Ainda, admitiu ter digitado sua senha por, pelo menos, três vezes, o que certamente foi suficiente para fragilizar a proteção do cartão e permitir a terceiros a sua utilização posteriormente.

Nesse passo, conforme assentado pelo C. STJ, ***o cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles, de modo que, sendo incontroverso que as transações foram realizadas com o cartão e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros*** (REsp nº 1.633.785/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/10/2017).

Por outro lado, não se pode ignorar a responsabilidade da instituição financeira, que possui o dever de garantir a segurança nas transações bancárias, especialmente diante de operações atípicas que fogem ao padrão habitual de utilização pelo correntista.

No caso em tela, as transações realizadas na conta do autor apresentam manifesta atipicidade em relação ao seu perfil habitual de consumo, tendo sido realizadas em outra cidade (Praia Grande), com a contratação de empréstimo no valor de R\$ 8.000,00 em um domingo (05/02/2023), além de diversas compras em estabelecimentos variados em curto espaço de tempo.

Tais circunstâncias deveriam ter acionado os mecanismos de segurança da instituição financeira, impedindo as transações suspeitas ou, no mínimo, gerando contato com o correntista para confirmação das operações, o que não ocorreu.

Cumprе destacar que o autor é correntista do banco há quase 20 anos, de modo que a ré detinha total capacidade de conhecer o perfil de seu cliente.

Nesse sentido, já decidiu esta Turma I do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. TROCA DE CARTÕES. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. CULPA CONCORRENTE. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. I. Caso em Exame: Apelação interposta por ambas as partes contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação. O réu busca a revogação da gratuidade de justiça e a improcedência da ação ou rateio do prejuízo. O autor, em recurso adesivo, busca a condenação do réu por danos morais. II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco por transações fraudulentas realizadas com cartão do autor e (ii) a possibilidade de indenização por danos morais. III. Razões de Decidir: A responsabilidade do banco é objetiva, devendo responder por falhas na segurança que permitiram a fraude, mas há culpa concorrente do autor por não ter adotado precauções mínimas. Não há dano moral indenizável, pois a situação não afetou

gravemente a dignidade do autor, especialmente devido à concorrência de culpa. IV. Dispositivo: Dá-se parcial provimento ao recurso do réu para reconhecer a inexigibilidade de metade do débito decorrente da fraude, e nega-se provimento ao recurso do autor quanto aos danos morais. Sentença parcialmente reformada. Apelação do réu. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Apelação do autor. RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível nº 1010112-61.2023.8.26.0048, Rel. OLAVO SÁ, julgado em 27/01/2025).

Na mesma direção:

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. Golpe da troca de cartão. Autor que, após tentativa de compra de bebida com vendedor ambulante, entregou seu cartão para pagamento e foi vítima da troca do plástico, constatando o golpe horas após o ocorrido, assumindo perante à autoridade policial que foi ludibriada. Diversas transações realizadas pelos fraudadores, totalizando o valor de R\$ 15.769,77. Desídia do consumidor caracterizada, ante a ausência de precauções mínimas. No entanto, o quadro fático também evidencia falha na prestação do serviço pela instituição financeira, tendo em vista que as operações realizadas destoam do perfil de utilização, especialmente considerando os valores das operações em curto intervalo. Dever da instituição bancária de garantir a segurança e confiabilidade das transações, nos termos da Resolução CMN 4.968/2021. Jurisprudência do TJSP e do STJ. Culpa concorrente configurada. Prejuízo suportado pelo autor que deve ser repartido entre as partes. Declarada a inexigibilidade de metade deste débito, inclusive no tocante aos encargos dele decorrentes. Dano moral. Inocorrência. Situação na qual não se considera ter havido lesão aos direitos da personalidade. Recurso do banco parcialmente provido e apelo do autor improvido. (Apelação Cível nº 1016830- 95.2022.8.26.0020, Rel. Afonso Celso da Silva, 37ª Câmara de Direito Privado, julgado em 22/04/2024).

Assim, resta evidente que tanto o autor quanto a instituição financeira contribuíram para a ocorrência do evento danoso, configurando-se hipótese de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil, segundo o qual se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua

indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.

Por consequência, os valores decorrentes do dano material devem ser repartidos igualmente entre o consumidor e a instituição financeira.

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para, reconhecendo a culpa concorrente entre as partes, reduzir o valor da condenação por danos materiais para R\$ 5.762,68; **(ii)** mantida a sucumbência recíproca, altero, de ofício, o critério de fixação dos honorários devidos aos patronos de ambas as partes, considerando o baixo valor da condenação, arbitrando-os, por apreciação equitativa (art. 85, §8º, do CPC), em R\$ 1.800,00.

Regina Aparecida Caro Gonçalves
Relatora