



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422249

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1100816-61.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOÃO MARCOS ALMEIDA SANTOS DE OLIVEIRA, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JAIRO BRAZIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1100816-61.2023.8.26.0100

Comarca: São Paulo – Foro Central – 21ª Vara Cível

Apelante: João Marcos Almeida Santos de Oliveira

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Voto nº 29.259

GOLPE DA TROCA DO CARTÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais julgada parcialmente procedente, com consequente apelo da parte autora. Transações discutidas que fogem do perfil financeiro do consumidor realizados de madrugada em curto período de tempo. Responsabilidade objetiva do apelado, não configurada excludente. Devida a restituição. Dano moral configurado “in re ipsa” ante fortuito interno a ensejar descontos indevidos na conta do autor. Recurso provido.

Vistos.

Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. indenização por danos materiais e morais julgada parcialmente procedente pela MM. Juíza Maria Carolina de Mattos Bertoldo para condenar o réu a ressarcir ao autor as quantias históricas de R\$ 4.600,00 e R\$ 2.900,00, referentes à segunda e à terceira transações fraudulentas, sendo que o valor referente à segunda deverá ser corrigido monetariamente desde a data de vencimento da fatura (17/05/2023 - fls. 42/43) e à terceira, desde o débito na conta corrente (07/05/2023 fl. 171), ambas acrescidas de juros de mora a partir da citação. Diante da sucumbência recíproca, cada parte foi condenada ao pagamento de metade das custas processuais e honorários advocatícios devidos ao patrono do autor fixados em 20% do valor da condenação e honorários

advocatícios devidos aos patronos do réu, arbitrados em 10% da diferença entre o valor atualizado da causa e da condenação.

Apelo da parte autora a pedir a reforma parcial da sentença. O recorrente alega que as transações foram realizadas de madrugada em curto período de tempo e fogem do seu perfil. Requer que todas as operações sejam restituídas e indenização por danos morais.

Apelo tempestivo e preparado.

Contrarrazões apresentadas às págs. 572/587.

É o relatório.

Merece acolhimento o recurso.

Com efeito, restou incontroverso nos autos que o autor sofreu o golpe conhecido como “troca de cartão”, através do qual foram realizadas três operações desconhecidas em sua conta bancária.

O MM. Juiz “a quo” reconheceu apenas o direito à restituição das duas últimas operações.

Pois bem, a relação é de consumo e a responsabilidade do apelado é objetiva (artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor).

Embora a troca dos cartões tenha ocorrido fora da agência do recorrido, verifica-se que todas as operações ocorreram de madrugada num curto período de tempo, as quais destoam do perfil do apelante.

Houve falha na prestação de serviços pelo apelado (artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor) que deveria ter identificado as movimentações atípicas, bloqueado o cartão e

contatado a titular para esclarecimentos, observado que a culpa do terceiro ou do consumidor deve ser exclusiva para configurar excludente de responsabilidade, observada ainda a orientação da súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça, diante da possibilidade de realização de fraude por terceiro independentemente da tecnologia utilizada para desenvolvimento do cartão magnético.

Descabe cogitar de sistema inviolável. A fraude praticada por terceiro com burla do sistema de segurança bancário não pode ser carreada à responsabilidade do consumidor, ante aplicação da teoria do risco da atividade.

Nesse sentido:

“INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL. Operações fraudulentas em conta corrente e em cartão de crédito após golpe da “troca de cartões” em caixa eletrônico. Rés que mantém parceria comercial. Responsabilidade solidária reconhecida, com consequente legitimidade passiva da rede de supermercados onde localizado o caixa eletrônico. Transações ditas não realizadas pela correntista. Ônus da prova das rés – Exegese do artigo 14, § 3º, do Código do Consumidor. Responsabilidade objetiva. Operações que fogem do perfil financeiro da consumidora. Dano material configurado, com valor mantido. Recursos desprovidos.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1082044-89.2019.8.26.0100, rel. Des. VICENTINI BARROSO, j. 25.05.2021, v.u.). 1082044-89.2019.8.26.0100

Assim, é o caso de se acolher a pretensão do autor para que também a primeira operação impugnada, no valor de R\$ 4.950,00 (quatro mil novecentos e cinquenta reais) seja restituída ao autor, corrigida desde o débito e com juros de mora legais a partir da citação.

O dano moral está configurado *in re ipsa* porque decorrente da falha de segurança do serviço, fortuito interno, que ensejou desconto indevido em valor considerável na conta da falecida.

Razoável a condenação em R\$ 3.000,00 (três mil reais), como postulado, considerada a culpa do apelado; a busca da compensação pela dor moral, que deve produzir no ofendido a sensação de mal reparado sem implicar em enriquecimento indevido; e o fato de que a indenização deve atender à repercussão econômica do arbitramento, observado que a condenação tenha o valor hábil para inibir novas condutas danosas.

O valor da indenização deverá ser corrigido desde a publicação deste acórdão e com incidência de juros de mora legais a partir da citação.

O valor prestigia os princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade. Atende às peculiaridades da situação e harmoniza-se com as provas produzidas.

Além disso, proporciona justa indenização pelo mal sofrido, porém sem tornar-se fonte de enriquecimento ilícito.

Em razão do resultado, arcará o banco com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Diante do exposto, dá-se provimento ao recurso, nos termos da fundamentação.

Jairo Brazil
Relator