



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000423718

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1070114-98.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ADRIANA PAULA GUIDI ZIMMERMANN, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 3305

APELAÇÃO: 1070114-98.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

ORIGEM: 19ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: LUÍS MAURICIO SODRÉ DE OLIVEIRA

APTE.: ADRIANA PAULA GUIDI ZIMMERMANN

APDO.: ITAÚ UNIBANCO S.A.

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. RECURSO PROVIDO. GOLPE. TRANSAÇÃO NÃO RECONHECIDA.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de indenização por danos materiais, onde a autora alega falha na prestação de serviço bancário, resultando em transação não reconhecida de R\$ 10.000,00. A sentença de primeira instância julgou improcedente o pedido, condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em: (i) verificar a responsabilidade do banco requerido pela transação não reconhecida; (ii) determinar se a requerida deve ressarcir os danos materiais sofridos pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Rejeição da preliminar de ausência de dialeticidade, pois os argumentos da apelante são pertinentes e alinhados aos fatos do caso.

4. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e inversão do ônus da prova, cabendo ao banco demonstrar a regularidade das transações, o que não foi feito. A transação questionada destoa do padrão de consumo da autora, evidenciando falha na prestação de serviço, pois a requerida deveria dispor de mecanismos de segurança para impedir transações totalmente destoantes do padrão de consumo do consumidor.

IV. DISPOSITIVO

5. Recurso provido. A sentença é reformada para condenar a requerida ao ressarcimento dos danos materiais, acrescidos de juros e correção monetária.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais, ajuizada pelo procedimento comum, na qual foi proferida sentença com o seguinte dispositivo: “*Ante o exposto, JULGA-SE IMPROCEDENTE o pedido formulado. CONDENA-SE a parte postulante ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários de advogados, fixados em 10% do valor atribuído à causa. Em consequência, JULGA-SE EXTINTO o processo, com resolução do mérito, com base no artigo 487, inciso I, do CPC.*” (fls. 252/260)

Irresignada, a autora interpôs recurso de apelação às fls. 263/281, no qual, em síntese, requer: (a) o reconhecimento da falha na prestação do serviço por parte da requerida, especialmente no que se refere à segurança; e (b) a condenação da requerida ao ressarcimento dos danos materiais sofridos.

A requerida apresentou contrarrazões às fls. 289/385.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo, e o preparo foi devidamente recolhido em valor suficiente às fls. 282/283, conforme certidão de fl. 389.

É o relatório. Fundamento e decido.

Do Princípio da Dialecticidade

1 – Quanto à alegação de ausência de dialeticidade levantada em preliminar de contrarrazões, cumpre assinalar que esta deve ser rejeitada, visto que os argumentos apresentados pela autora/apelante se revelam plenamente alinhados com os aspectos fáticos do caso em questão. Destarte, não se configuram como genéricos, mas sim como pertinentes e dignos de apreciação em sede recursal.

Da Análise da Responsabilidade do Banco Requerido

2 – Os fatos ocorreram em 19 de outubro de 2022. Conforme registrado no boletim de ocorrência às fls. 84/85, após sair de um evento na Expo SP, a autora utilizou um transporte por aplicativo, tendo previamente combinado o valor da corrida em R\$ 40,00. No momento do pagamento, o cartão da autora não funcionou na função crédito, razão pela qual a transação foi realizada na função débito, utilizando cartão do Banco Itaú. Posteriormente, ao consultar seu extrato bancário, a autora constatou que havia sido lançada uma compra no valor de R\$

10.000,00 em nome da empresa "DWA Informática Papelaria Diadema" (fl. 21), a qual ela afirma desconhecer e não reconhecer como destinatária de qualquer contratação ou compra.

A autora alega que tentou solucionar a questão pela via administrativa (fls. 86/94), contudo, não obteve êxito.

Aplicável o Código de Defesa do Consumidor, em conformidade com a Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, que estabelece a aplicabilidade do referido diploma legal às instituições financeiras.

No caso, como há clara hipossuficiência técnica da parte autora em relação às informações técnicas do serviço bancário fornecido pelo requerido, revela-se acertada a inversão do ônus probatório, prevista no artigo 6º, *caput* e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Sendo assim, caberia à instituição financeira demonstrar a regularidade das transações, conforme artigo 373, *caput* e inciso II, do Código de Processo Civil, ônus comprobatório que não cumpriu.

Em contestação (fls. 107/123), a requerida sustentou que não houve falha na prestação de seus serviços, atribuindo à consumidora a responsabilidade exclusiva pelo ocorrido, sob o argumento de que esta não teria adotado os devidos cuidados com seu cartão. No entanto, a requerida limitou-se a apresentar documentos que apenas comprovam que a autora é sua cliente — fato já admitido na petição inicial —, sem, contudo, trazer elementos probatórios capazes de demonstrar a regularidade da transação questionada.

Conforme demonstram os extratos bancários juntados pela autora às fls. 28/83, referentes ao período de 31/03/2022 a 31/10/2022, a compra no valor de R\$ 10.000,00 claramente destoia do padrão de consumo habitual da autora, sendo a única transação no referido período que ultrapassa o valor de cinco dígitos.

Sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça possui o seguinte entendimento:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE

OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. **A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.** 5. **Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.** 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias

não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.) (grifo nosso)

A análise das provas constantes nos autos evidencia que as transações questionadas **destoam significativamente do padrão de consumo da autora**. Diante desse cenário, caberia à requerida dispor de mecanismos de segurança capazes de identificar tais atipicidades e impedir a realização das operações.

Dessa forma, evidencia-se a falha na prestação de serviços por parte da requerida, que deve ser responsabilizada nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, esta Turma:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Serviços Bancários – Fraude – Transferências via pix para conta de fraudadores, destoantes do perfil de movimentação financeira do correntista – Falha na prestação do serviço – Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços – Indenização por danos morais – Demonstrado o dano que supera o mero dissabor – Redução do quantum arbitrado – Princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1013150-88.2024.8.26.0002; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025) (grifo nosso)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO RESSARCITÓRIA. OPERAÇÕES BANCÁRIAS. GOLPE. AÇÃO PROCEDENTE. RECURSO DO BANCO RÉU. I. CASO EM EXAME: trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu, contra a sentença que julgou procedentes os pedidos formulados na exordial, porquanto reconhecida sua culpa pela suposta fraude perpetrada. Houve inquérito policial dos fatos e, inclusive, restou homologado ANPP. Apela o banco réu pela improcedência da demanda. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar: (i) se restou comprovada a responsabilidade da instituição financeira pelos fatos descritos nos autos; e (ii) se são devidos danos

*morais em razão os fatos. III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) Preliminar. Sentença extra petita. Valor de R\$200,00 reais referente a compra com cartão e saque. (ii) **Instituição financeira ré que responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços, evidenciada na hipótese dos autos, já que autorizou a transferência de alta monta, em descompasso com seu perfil. Banco réu que deve suportar, pois, todos os danos causados ao requerente, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC.** (ii) Não há, contudo, danos morais a serem indenizados, pois auente abalo anímico ou ofensa a direito da personalidade e os fatos se iniciaram, inclusive, com a participação, involuntária, dos autores. Disponibilização do acesso ao cartão e dados sensíveis ao fraudador que partiu da parte autora. IV. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1012599-23.2021.8.26.0032; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Araçatuba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/04/2025; Data de Registro: 22/04/2025) **(grifo nosso)***

Diante disso, a sentença deve ser reformada para condenar a requerida ao ressarcimento dos danos materiais suportados pela autora, acrescidos de correção monetária desde o desembolso, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), e juros moratórios desde a citação calculados com base na taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), nos termos dos artigos 405 a 407 do Código Civil.

Diante da reforma da sentença para julgamento de procedência do pedido em sede recursal, impõe-se à requerida a responsabilidade pelo pagamento das custas e despesas processuais. Ademais, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, devem ser majorados os honorários sucumbenciais fixados em primeiro grau, razão pela qual a requerida deverá arcar com honorários advocatícios fixados em 13% (treze por cento) sobre o valor da condenação.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora