



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000425474

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018091-97.2023.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado PEDRO HENRIQUE DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1018091-97.2023.8.26.0008

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Pedro Henrique dos Santos

Comarca: São Paulo

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Dr (a)

Voto nº 1.977

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débitos – Golpe do “boa noite cinderela” – Sentença de procedência que declarou a inexistência dos débitos de compra com cartão de crédito contraídos em nome do consumidor entre 23 e 24/04/2023, no importe de R\$ 220.189,51 – Insurgência do banco-réu – Não cabimento – Acesso indevido ao aparelho celular do autor (“apple pay”)– Substância química que retirou a capacidade volitiva e a possibilidade de resistência do autor – Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de falta de responsabilidade da guarda do cartão e senha evidenciada - Fraude praticada por terceiro não exime o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor – Súmula 479 do STJ – Transações em sequência que fogem do perfil financeiro do consumidor – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC)– Inexigibilidade das transações devidamente demonstrados nos autos - Mantida determinação de restituição dos valores – Sentença mantida - RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A., na ação declaratória de inexigibilidade de débito, movida por PEDRO HENRIQUE DOS SANTOS, que julgou procedente o pedido inicial, para declarar inexigíveis os débitos oriundos das transações realizadas nos cartões de crédito do autor entre 23 e 24/04/2023, no importe total de R\$ 220.189,51 e tornou definitiva a liminar antes deferida. Ainda, condenou a ré ao pagamento de honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor da causa, além do pagamento das custas e despesas processuais.

Em suas razões recursais (fls. 347/359) alega, em síntese, que a responsabilidade civil da instituição financeira é limitada aos eventos ilícitos a que deu causa por produtos ou serviços postos no mercado e que tenham relação direta com sua atuação. Assevera que a compra contestada foi realizada de forma presencial, diretamente no estabelecimento comercial, de modo que não restou caracterizado o fortuito interno, que os fatos ocorreram fora da casa bancária, sendo inaplicável a Súmula 479 do STJ, ao caso. Aduz inexistência de falha na prestação de serviço e enfatiza a ausência de monitoramento de acordo com o perfil dos clientes, mas existência de monitoramento de transações com perfil de fraude. Argumenta que houve culpa exclusiva do apelado que aceitou bebida de terceiro desconhecido, perdeu a consciência e percebeu ter sido alvo do "golpe boa noite cinderela". Ainda, ressalva a falha do sistema de segurança da "Apple", pois, em tese, somente o dono do celular que tinha o rosto cadastrado no reconhecimento facial poderia ter desbloqueado o aparelho. Afirmar inexistência na falha da prestação de serviços e ausência de perfil de fraude nas compras contestadas, especialmente considerando que os cartões "black" não possuem limite de crédito flexível e não pré-definido ao cliente. Afirmar impossibilidade de "chargeback" para situação de compras com carteira digital.

Requer a reforma da r. sentença, pra julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial.

Recurso tempestivo, com preparo recursal (fls. 360/361).

Contrarrazões às fls. 365/370.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da

Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

O recurso está formalmente em ordem.

É o relatório do necessário.

Cuida-se na origem de ação declaratória de inexigibilidade de débito.

A hipótese encerra relação de consumo, pois a autora, na qualidade de destinatária fática e econômica, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pelas instituições réas, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do CDC e enunciado da Súmula nº 297 do C. STJ.

Conforme delineado nos autos, o autor foi vítima de artifício praticado por terceiros, consistente no golpe do "boa noite cinderela", tendo comprovado que nas datas dos fatos estava sob efeito de drogas hipnóticas, conforme laudo pericial elaborado pelo IML (fls. 22/24) e relatórios médicos de atendimento (fls. 25/179).

A discussão recai sobre a repercussão jurídica que os fatos devem ter, isto é, se cabe a declaração da inexigibilidade dos débitos.

Consta dos autos que na madrugada do dia 23/04/2023 e no dia 24/04/2023 foram realizadas compras no cartão de crédito do autor, alcançando valores vultuosos, indicando a ocorrência de fraude.

As faturas do mês de maio, junho e julho, referentes ao cartão final 0804 (fls. 187/198) e cartão final 2537 (fls. 207/226), indicam a sequência de compras realizadas nos dias 23 e 24/04/2023, algumas

delas parceladas, com valores elevados, operações que fugiram, em muito, do perfil de consumo nos meses anteriores, fevereiro, março e abril de 2023, com transações de alto valor em curto espaço de tempo, algumas delas com valores idênticos e no mesmo estabelecimento comercial (fls. 183/186, 199/206 e 227/248).

As instituições bancárias e financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falha na prestação de serviços, nos quais se compreendem aqueles decorrentes de fraudes e delitos perpetrados por terceiros, consoante o disposto no art. 14 do CDC e verbete da Súmula nº 479 do C. STJ, ressalvadas a inexistência de defeito e culpa exclusiva do consumidor, ou de terceiros (parágrafo 3º, I e II).

Há que se averiguar se o evento danoso deve ser classificado como fortuito interno ou externo – aquele possui relação com a organização das empresas, assim como com os riscos das atividades desenvolvidas e não exclui a obrigação de indenizar; já este carece de nexo de causalidade com o empreendimento, sendo estranho aos serviços fornecidos e uma causa de supressão da responsabilidade.

Incumbe ao consumidor o dever de guarda do cartão magnético e sigilo em relação à senha pessoal, pena de arcar com as consequências de eventual negligência ou imprudência (REsp 1.633.785/SP). Isso porque, nessa situação, em que a vítima facilita, por falta de zelo com os próprios dados e pertences, a empreitada criminosa, há possibilidade de culpa exclusiva da vítima ou concorrente, que deve ser sopesada com a do fornecedor ao avaliar o cabimento de eventual indenização, em conformidade com o art. 945 do Código Civil.

Ocorre desídia da instituição financeira quando não impede a realização de compras incompatíveis com o perfil aquisitivo do consumidor, mesmo se concretizadas por meio de cartão com “chip” ou pelo sistema “apple pay”. Houve o descumprimento do dever de segurança e vulnerabilidade do sistema bancário, por não terem sido evitadas as compras atípicas (AgInt no AREsp 1.728.279-SP).

Assim, em que pese a fraude de que o autor foi vítima, havia atribuição posterior da instituição financeira em obstar as aquisições sobre as quais pendiam suspeitas, ante os valores expressivos e concretização com anormal rapidez, circunstâncias que deveriam ter atraído maior diligência, impondo, portanto, a manutenção da inexigibilidade dos valores.

O envio de alertas e informativos aos clientes a respeito de golpes aplicados no ambiente bancário, embora sirva de suporte ao reconhecimento da culpa concorrente, não exime a instituição de implementar medidas que restrinjam ocorrências incomuns, notadamente na espécie, em que não se rechaçou a incompatibilidade das transações impugnadas com as demais.

Nesse sentido, a jurisprudência dessa C. Corte:

Apelação. Contratos bancários. Restituição de valores cumulada com indenização por dano moral. Sentença de procedência. Autor vítima do golpe “boa noite, Cinderela”. Responsabilidade do banco não afastada. Operações questionadas que destoam do que seria o padrão de consumo esperado para o perfil do autor como cliente, a justificar a responsabilidade da ré. Sentença mantida. Majoração da verba nos termos do art. 85, § 11º, do CPC. Recurso a que se nega provimento. (TJ-SP - AC: 11078935820228260100 São Paulo, Relator.: Mauro Conti Machado, Data de Julgamento: 01/08/2023, 16ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 01/08/2023) – destaquei

Ação de indenização por danos materiais e morais c.c. declaratória de nulidade de negócio jurídico – Operações bancárias de valores não reconhecidas pelo autor – Golpe "boa noite Cinderela" – Sentença de procedência – Cerceamento de defesa – Inocorrência - Não há cerceamento de defesa quando as provas produzidas autorizam o julgamento antecipado da lide – Preliminar rejeitada. Ação de indenização por danos materiais e morais c .c. declaratória de nulidade de negócio jurídico – Operações não reconhecidas pelo autor - Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ)-Aplicação da teoria do risco do empreendimento – **Autor vítima do golpe "boa noite Cinderela" – **Substância química que retirou a capacidade volitiva e a possibilidade de resistência do autor** – **Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de falta de responsabilidade da guarda do cartão e senha evidenciada - Fraude praticada por terceiro não exime o banco de responder pelos prejuízos caudados ao consumidor** – **Súmula 479 do STJ** – **Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art . 543-C, do CPC** – Transações bancárias impugnadas destoavam do perfil do requerente - Responsabilidade objetiva do banco réu comprovada – Inexigibilidade das transações e danos materiais devidamente demonstrados nos autos – Dano moral caracterizado (damnum in re ipsa) – Sentença mantida – Recurso negado.* (TJ-SP - AC: 10024485320198260004 SP 1002448-53.2019.8 .26.0004, Relator.: Francisco Giaquinto, Data de Julgamento: 08/07/2020, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 09/07/2020) – destaquei*

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe do "boa noite Cinderela", com acesso indevido ao aparelho celular do autor – Transações posteriores e em sequência que fogem do perfil financeiro do consumidor – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC)– Mantida determinação de restituição dos valores – Dano moral configurado, a decorrer do só fato, com valor reduzido – Recursos parcialmente providos.(TJ-SP - Apelação Cível: 10264678720238260100 São Paulo, Relator.: Vicentini Barroso, Data de Julgamento: 16/07/2024, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 17/07/2024) - destaquei

*APELAÇÃO - DANOS MATERIAIS E DANO MORAL – Golpe do "boa noite Cinderela" – Operações de valores não reconhecidos pelo autor – Pretensão do banco réu de reformar a r.sentença que julgou procedentes pedidos de declaração de inexigibilidade de débito e de indenização por danos materiais e por dano moral – Descabimento – Hipótese em que, em se tratando de uma relação de consumo, cabia ao banco réu demonstrar a regularidade das operações – **Má prestação de serviços que evidencia a***

responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados
– *Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor (Súmula 479, STJ)* – *Danos materiais comprovados por farta prova documental*
– *Dano moral que decorre da insistência nas cobranças, da demora desarrazoada na resolução do impasse e dos descontos mensais indevidos* – *Indenização fixada em R\$5.000,00 que se mostra adequada e não comporta redução* – *RECURSO DESPROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 1005494-83.2023.8.26.0562 Santos, Relator.: Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, Data de Julgamento: 22/11/2023, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 22/11/2023) – destaquei*

Conforme decidido pelo E. Superior Tribunal de Justiça no REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Excelentíssima Ministra Nancy Andrighi, as instituições financeiras são responsáveis por verificar a regularidade e a idoneidade das transações e por criar mecanismos para impedir ou dificultar as fraudes:

"(...)A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço. 9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. (...) (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022.) - destaquei

"(...)Embora os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 2. A aplicação da multa prevista no § 4º do art. 1.021 do CPC/2015 não é automática, porquanto a condenação da parte agravante ao pagamento da aludida multa - a ser analisada em cada caso concreto, em decisão fundamentada - pressupõe que o agravo interno mostre-se manifestamente inadmissível ou que sua

improcedência seja de tal forma evidente que a simples interposição do recurso possa ser tida, de plano, como abusiva ou protelatória, o que, contudo, não se verifica na hipótese examinada. 3. Agravo interno desprovido. (AgInt no AgInt no AREsp n. 2.347.579/SC, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 16/10/2023, DJe de 18/10/2023.) - destaquei

O fato de ser o autor vítima de golpe não implica, neste caso, no reconhecimento de culpa, e, de igual forma, o fato de ser correntista com limite para a realização das transações claramente discrepantes não ilide a responsabilidade da instituição financeira.

Configurado o descumprimento do dever de segurança das instituições financeiras a vulnerabilidade do sistema bancário, frágil o suficiente para viabilizar o êxito deste tipo de golpe, pois falha na adoção de medidas que lhe incumbiam e estavam ao seu alcance.

Por fim, o autor informou que comunicou a fraude à instituição bancária (fls. 05), e elaborou boletim de ocorrência (fls. 16/21), circunstâncias que não foi impugnada pelo réu.

Fica, pois, afastada a alegação do réu acerca da impossibilidade de "chargeback" para situação de compras com carteira digital. Nesse sentido:

Apelação – Serviços bancários – Ação indenizatória – Sentença de acolhimento parcial dos pedidos – Irresignação, do réu, improcedente. Autor que foi vítima de roubo, tendo entregado aos criminosos o aparelho celular desbloqueado, mediante grave ameaça. Operações bancárias realizadas com o cartão de crédito digital do autor e por ele impugnadas. Instituição financeira que não acolhe a impugnação, deixando, no entanto, de provar a legitimidade das operações. Responsabilidade civil. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para

afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Caso dos autos em que as operações contestadas, realizadas durante a madrugada e mediante inusitada alteração do limite de crédito do autor, destoavam por completo do respectivo padrão de gastos. Observação, ademais, de que o banco réu, apesar da contestação aos lançamentos, realizados com cartão de crédito, não se dignou nem mesmo de instaurar o procedimento do chamado "chargeback", para verificar a regularidade das operações junto ao beneficiário. Cenário diante do qual se impõe acolher a verossímil alegação do autor, até diante do princípio da facilitação dos interesses do consumidor em juízo (CDC, art. 6º, VIII) . Responsabilidade da instituição financeira pelo ocorrido, nos termos do art. 14 do CDC e da orientação cristalizada na Súmula 479 do STJ. Sentença mantida. Negaram provimento à apelação. (TJ-SP - Apelação Cível: 1013917-70.2022.8.26 .0011 São Paulo, Relator.: Ricardo Pessoa de Mello Belli, Data de Julgamento: 25/07/2023, 19ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 25/07/2023 – destaquei);

Por fim, os honorários advocatícios sucumbenciais, nos termos do art, 85, §11, do Código de Processo Civil, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, serão majorados para 12% sobre o valor da causa.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao recurso e majoro os honorários advocatícios fixados em favor do autor para 12% (doze por cento) do valor da causa, atualizado.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica