



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000434325

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1051643-37.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada MARCIA APARECIDA JESUS FELIPE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 6159

Apelação nº 1051643-37.2024.8.26.0002

Comarca: São Paulo

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Marcia Aparecida Jesus Felipe

Juíza: Dra. Renata Longo Vilalba Serrano Nunes

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.
DESPROVIMENTO. MANUTENÇÃO DA
SENTENÇA.**

I. Caso em Exame

Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com reparação por danos morais, em que a autora alega ter sido vítima de roubo de cartão de crédito, resultando em transações não autorizadas no valor total de R\$ 1.678,00. Busca a declaração de inexigibilidade dos débitos e indenização por danos morais de R\$ 5.000,00.

Sentença de procedência, que declarou a inexigibilidade das transações realizadas no cartão de titularidade da autora, condenou a ré a retirar o nome da autora dos cadastros negativos dos órgãos de restrição ao crédito e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Recurso da parte ré, pugnando pela improcedência da ação, em virtude de os atos terem sido praticados por culpa exclusiva de terceiros, se tratando de fortuito externo. Subsidiariamente, pugna pela exclusão da indenização por danos morais fixada ou, de forma secundária, a redução do quantum indenizatório.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar (i) a responsabilidade do banco pelas transações não autorizadas; (ii) a ocorrência de fortuito interno, que enseje a aplicação da Súmula 479 do STJ, e a responsabilização da instituição financeira requerida (iii) a existência de danos morais

indenizáveis (iv) o valor adequado a ser fixado a título de indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, reconhecendo a relação de consumo e a responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação do serviço.

4. A primeira operação impugnada diverge do perfil de consumo da autora, e a segunda, foi realizada após a comunicação do roubo ao banco. Falha na prestação do serviço pela instituição financeira que caracteriza fortuito interno.

5. A inscrição indevida do nome da parte autora nos cadastros restritivos de crédito pela dívida contraída em razão da fraude caracteriza os danos morais. Trata-se de dano moral “in re ipsa”.

6. Indenização fixada em R\$5.000,00 que se mostra razoável para compensar os danos sofridos pela autora, abaixo até do quanto fixado por esta Colenda Câmara em casos similares.

IV. Dispositivo e Tese

7. Recurso improvido. Mantida a procedência da ação, com a majoração nos honorários sucumbenciais arbitrados em favor do advogado da autora.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por falhas na prestação de serviços. 2. Dano moral “in re ipsa” em razão da inscrição indevida do nome da autora no cadastro dos órgãos restritivos de crédito.

Trata-se de apelação interposta pela parte requerida em face da r. sentença de fls. 288/293, cujo relatório adoto, que julgou procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais para: a) declarar a inexigibilidade do débito nos valores de R\$ 1.600,00 e R\$ 78,00 referente às transações contestadas; b) condenar o réu na obrigação de excluir os apontamentos relativos aos débitos objeto da ação; c) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, fixados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atualizada a partir da condenação, pela Tabela Prática deste Tribunal, acrescida de juros de mora legais a contar da citação, impondo, ainda, ao réu o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Irresignado, insurge-se o requerido, fls. 296/311, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada improcedente a ação. Alega que as operações foram realizadas por meio de aplicativo de celular, com o sistema Bankline, que exige o fornecimento de dados, havendo 4 barreiras de segurança, sendo impossível a realização de operações sem o fornecimento das informações, demonstrando a validade das operações. Alude não ser devida a responsabilização da instituição bancária, por se tratar de culpa exclusiva de terceiro e não haver indícios de fraude nas operações contestadas, bem como em virtude de se tratar de atos ocorridos fora das dependências da instituição. Afirma que o bloqueio do cartão só foi realizado 90 dias após a realização das operações. Aduz, ainda, ser inaplicável a Súmula 479 do C. STJ ao caso concreto. Subsidiariamente, pugna pelo afastamento de danos morais ou a redução do valor imposto.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 312/313).

Em contrarrazões, a parte ré pugnou pela manutenção da sentença em todos os seus termos (fls. 319/334).

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com reparação em danos morais ajuizada por **Marcia Aparecida Jesus Felipe** em face de **Itaú Unibanco S.A.**

A parte autora sustenta que, no dia 14 de fevereiro de 2022, foi vítima do crime de roubo de seu cartão de crédito, subtraído a partir de grave ameaça. Afirma que cerca de 30 minutos após o ocorrido, contactou o banco requerido, sendo informada que sua conta bancária havia sido indevidamente utilizada para a realização de compras não autorizadas, totalizando R\$ 1.600,00. Diz que após a comunicação do roubo, se deparou com novo pagamento realizado por meio de seu cartão de crédito roubado, no valor de R\$78,00. Diante da irregularidade das transações, contestou administrativamente o banco, porém sem sucesso, o que a levou a ingressar com a presente ação. Ao final, requer a declaração da inexigibilidade da dívida de R\$ 1.678,00 e a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Pois bem.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

Inicialmente, observa-se que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicável ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, inciso V, CF).

A aplicação do CDC às operações bancárias se encontra pacificada pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras").

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (art. 6º, inc. VIII, do CDC).

Se não bastasse, de acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários, quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

É o entendimento pacificado no C. Superior Tribunal de Justiça, em julgamento de recurso representativo de controvérsia, sob a égide do art. 543-C do CPC/73:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE

CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -**, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (2ª Seção, REsp 1199782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011).

Tal posicionamento foi sedimentado no enunciado da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, in verbis: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Nesse contexto, a responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço, segundo a lei consumerista, é de natureza objetiva, conforme o art. 14 do CDC, devendo a instituição financeira fornecer a segurança necessária em todas as transações disponibilizadas aos seus clientes.

Ademais, nos termos do 14, §3º, inc. II do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor, ou atenuada, caso se caracterize a culpa concorrente.

No presente caso, a parte autora alude que, após o roubo de seu celular e seus cartões, foram realizadas duas transações indevidas em sua conta e com cartão em seu nome, sendo uma no valor de R\$ 1.600,00 e outra no valor de R\$ 78,00.

Por sua vez, o requerido salienta que a autora foi vítima de crime cometido fora das dependências da instituição, em via pública. Aduz que o fato se deu em virtude de culpa de terceiros, que ocorreram sem sua participação nos eventos que ensejaram o ato ilícito.

Diante disto, vê-se ser incontroversa a realização das operações por meio de terceiros, diante do cometimento de ilícito contra a autora, sendo discutido no recurso a corresponsabilidade da instituição financeira ré pelos danos sofridos pela autora, diante da falha na prestação do serviço e a ocorrência de danos aos direitos da personalidade da autora, aptos a caracterizar a necessidade de pagamento de indenização por danos morais e o quantum aplicado.

Em análise dos autos, observa-se que, a parte autora se desincumbiu de seu ônus probatório, comprovando a verossimilhança das suas alegações iniciais de que foi vítima de crime que permitiu a realização das movimentações nos valores de R\$ 1.600,00 e R\$ 78,00, juntando aos autos boletim de ocorrência (fls. 24/25).

Com efeito, as transações sequenciais, realizadas por meio do serviço “Pagto conta títulos”, foram realizadas em valor muito superior às demais transações realizadas no cartão da autora, como é possível visualizar na conta de fl. 127, demonstrando divergência ao perfil de consumo da requerente e a falha no serviço da instituição financeira.

Nesse cenário, ficou evidenciada a falha na prestação do serviço por parte do banco réu, uma vez que o seu sistema de segurança não se mostrou capaz reconhecer a utilização indevida praticada por terceiros, sobretudo diante da realização de transação em valor alto efetuada pelo terceiro que cometeu o crime contra a autora, nos termos do art. 14 do CDC, tratando-se de fortuito interno, ensejando a aplicação da Súmula 479 do STJ.

Desse modo, o serviço prestado pelo pela ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, uma vez que não se atentou à ocorrência do delito.

Da mesma forma, em que pese a irresignação da instituição financeira, resta caracterizado o dano moral, diante da inscrição indevida do nome da parte autora nos cadastros de proteção ao crédito (fls. 43/45, 98/100).

A inscrição indevida do nome da parte autora nos cadastros de proteção ao crédito, por si só, demonstra a mácula indevida que a conduta da ré causou à reputação e honra da parte autora, ao abalar seu crédito de maneira

injustificada na sociedade de consumo. Trata-se de dano moral "in re ipsa".

Ademais, a requerida não trouxe aos autos qualquer documento que demonstre a existência de outras inscrições negativas preexistentes ativas no nome da parte autora, aptas a ensejar a descaracterização do dano moral, em razão da aplicação da Súmula nº 385 do STJ.

A finalidade principal da reparação centra-se na compensação destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a função inibitória (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a função inibitória assume destacada importância, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores (todos sabemos que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

Na hipótese sob exame, a indenização pelo dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), não comporta redução, certo que o quantum se mostra adequado, estando até abaixo do valor usualmente fixado por esta Colenda Câmara em casos como o dos autos, em que há negativação indevida do nome da vítima nos cadastros de proteção ao crédito.

Sobre o tema, já decidiu o Egrégio Tribunal, inclusive esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONSUMIDOR VÍTIMA DE ROUBO QUE RESULTOU NA SUBTRAÇÃO DE DOIS CARTÕES DE CRÉDITO, ALÉM DE OUTROS BENS. REALIZAÇÃO DE 37 TRANSAÇÕES INDEVIDAS PELO AGENTE CRIMINOSO EM MENOS DE 24 HORAS. FORTUITO INTERNO. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Considerações a respeito da

responsabilidade objetiva por danos decorrentes de fato do serviço bancário e das causas excludentes. Art. 14, 'caput' e §3º, do CDC. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Responsabilidade que também resulta da inércia do fornecedor bancário frente a transações executadas por falsários que se mostrem claramente destoantes do perfil de consumo do titular. **Banco não comprovou a alegação de que os lançamentos foram aprovados mediante digitação da senha pessoal confiada exclusivamente ao cliente. Registro de 37 transações em menos de 24 horas, em proveito de poucos beneficiários, todas em valores expressivos. Soma dessas transações alcançando aproximadamente R\$ 180.000,00, ultrapassando e muito a média de consumo do titular nos meses antecedentes. Roubo do cartão não exonera o fornecedor da responsabilidade pela falha de segurança do serviço e pela inação frente aos fortes indicativos de fraude. Banco deve suportar o dano material representado pela dívida em questão. Dano moral verificado. Vinculação a dívida de elevado valor, próxima a R\$ 180.000,00. Encaminhamento do débito para inclusão em cadastro restritivo, muito embora a exposição não tenha sido levada a efeito, uma vez que o consumidor logrou obter tutela de urgência. Circunstâncias que levam à presunção de angústia e abalo emocional extraordinários. 'Quantum' reparatorio fixado em R\$ 6.000,00 (seis mil reais), suficiente para cobrir a extensão do dano. Importância superior, como pleiteado (R\$ 10.000,00), ultrapassa a gravidade dos fatos, sobretudo ao considerar que parte dos impactos resultaram da grave ameaça causada pelo criminoso e que o nome do autor não chegou a ser**

publicado no cadastro. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR PROCEDENTE O PEDIDO EM MAIOR EXTENSÃO, CONDENANDO O RÉU A PAGAR INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO; RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1025556-41.2024.8.26.0100; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/11/2024; Data de Registro: 21/11/2024)

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADO COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS" – Titular dos cartões vítima de roubo, que prontamente postulou o cancelamento destes cartões junto ao banco réu – Compras não reconhecidas pela autora – Responsabilidade da instituição financeira, administradora dos cartões de crédito e de débito utilizados indevidamente por criminosos, por transações posteriores à comunicação do seu roubo, furto ou extravio à Central de Atendimento – Falha na prestação de serviço pelo réu, que responde pelos prejuízos causados ao consumidor – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" – Súmula 479 do STJ – Declaração de inexigibilidade dos débitos não reconhecidos pela autora que se impõe – Recurso do réu improvido, neste aspecto. DANO MORAL – Imposição de indevida restrição cadastral à autora – Dano moral presumido – Indenização fixada em R\$ 5.000,00 – Apelo da ré visando à redução deste valor e da autora a majoração para R\$ 20.000,00 – Valor da indenização majorado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso, corrigido a partir da data da sentença, época em que já havia sido arbitrada tal indenização, embora em valor superior ao ora fixado, nos termos da súmula 362 do STJ – Juros moratórios incidem na forma deliberada

na sentença - Recurso da autora provido em parte e recurso interposto pelo réu improvido, neste aspecto. HONORÁRIOS RECURSAIS – Aplicação do disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil – Honorários advocatícios, devidos pelo réu, fixados na sentença em 10% (dez por cento) sobre o valor do proveito econômico obtido pela autora ficam majorados para 15% (quinze por cento). RECURSO DO RÉU IMPROVIDO E RECURSO ADESIVO INTERPOSTO PELA AUTORA PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1001143-63.2022.8.26.0704; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

Assim, **a r. sentença deve ser mantida**, por seus próprios fundamentos.

Tendo em vista a determinação do artigo 85, § 2 e 11, do CPC, in verbis, os honorários advocatícios arbitrados em favor do advogado da parte autora devem ser majorados para 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da
parte ré.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora