



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000438634

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1086485-14.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IVANDRE CESAR ALVES COSTA, são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e BANCO C6 S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), JAYME DE OLIVEIRA E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 58822

APEL.Nº: 1086485-14.2022.8.26.0002

COMARCA: SÃO PAULO

APTE. : IVANDRE CESAR ALVES COSTA

APDO. : BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A, e OUTRO

JUIZ : EMANUEL BRANDÃO FILHO

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA IMPROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – TRANSAÇÕES PROMOVIDAS POR TERCEIROS, MEDIANTE A UTILIZAÇÃO DO APARELHO CELULAR PERTENCENTE AO OCUPANTE DO POLO ATIVO, O QUE SE DEU IMEDIATAMENTE APÓS A OCORRÊNCIA DE FURTO - DANO MATERIAL CARACTERIZADO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CASA DE VALORES PELA OCORRÊNCIA DO DENOMINADO “FORTUITO INTERNO” – ENTENDIMENTO DA SÚMULA Nº 479, NOS MOLDES EM QUE EDITADA PELO C. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA – SISTEMA BANCÁRIO QUE NÃO SE REVELA EM NADA INFALÍVEL – COMUNICAÇÃO DO FATO AO RÉU, CONTUDO, QUE SE DEU APENAS EM MOMENTO POSTERIOR AO DO REGISTRO DA FRAUDE REGISTRADA – DANO MORAL NÃO CONFIGURADO – INOCORRÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO DO NOME DO AUTOR – SIMPLES ABORRECIMENTO – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 400/403, pela qual foi julgada improcedente Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito, C.C. Pedido de Indenização por Danos Morais, esta que foi proposta por **IVANDRE CESAR ALVES COSTA** contra **BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A, e BANCO C6 S/A**, momento em que o Juízo afastou as pretensões inicialmente deduzidas, uma vez que reconheceu que não resultaram demonstrados os

danos que foram inicialmente indicados e postulados, o que se deu diante do fato de que as instituições financeiras não possam ser responsabilizada pelas ocorrências relatadas, assim editando determinação no sentido de viesse o ocupante do polo ativo da relação a arcar com os valores decorrentes de custas e despesas processuais a que deu causa, bem como a suportar as verbas destinadas a quitação dos Honorários Advocatícios que entendeu por ele devidos, estes que por sua vez foram fixados, em relação ao Procurados de cada corréu, em 10% sobre o valor total que foi atribuído a causa.

Inconformado com os limites definidores da R. Sentença como proferida, dela recorre o autor, conforme dão conta suas razões que vem juntadas a fls. 406/420, assim clamando pela reforma do entendimento adotado em 1º Grau, pois segundo sustenta, o Juízo deixou de apreciar com a devida correção a questão como colocada em debate no feito, uma vez que foi dopado por terceiro criminoso, o que implicou na subtração de cartões, celular, assim como de seus documentos pessoais, permitindo ao criminoso promover a diversas transações usando das contas bancárias do autor, movimentações essas incompatíveis com seu perfil junto aos bancos réus, o que deveria ter acionado os mecanismos de segurança das casas de valores recorridas. Dando conta de que as movimentações fraudulentas implicaram indevida transferência da importância da ordem de R\$ 14.531,00 junto ao Banco Itaú, e em R\$ 24.672,42 junto ao corréu Banco C6, pediu, diante da aplicação da legislação consumerista na solução do caso em exame, pela procedência da demanda, tanto em relação a declaração de inexigibilidade de débito, quanto em relação ao pedido para que venha a ser compensado pelos danos morais que a ele foram impostos no episódio, estes decorrentes da falha na prestação do serviço bancário que permitiu que terceiros levassem a cabo a operações fraudulentas como noticiadas, motivo pelo qual pediu pelo integral acolhimento de seu inconformismo, com a consequente reforma da R. Sentença que entende incorretamente proferida.

Devidamente processado o recurso, a seguir vieram aos autos as devidas contrarrazões (fls. 443/450 e 451/472), momento em que as casas de valores recorridas se bateram pela manutenção da R. Sentença hostilizada, subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a se promover a reapreciação da matéria já regularmente debatida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório

O Recurso como intentado pelo demandante deve ser merecedor de parcial acolhimento por parte desta Turma Julgadora, isto porque os limites definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada, em verdade não se mostraram plenamente adequados no enfrentamento da realidade que vem estampada no conjunto autos.

Diante de tais elementos, e conforme se verifica por meio do todo processado, de rigor ter como certo que o conjunto encartado ao feito permite concluir que o autor recorrente foi vítima de roubo de seu aparelho celular, cartões, bem como de seus documentos pessoais, sendo certo que diante do ocorrido, terceiros fraudadores, através do acionamento de aplicativo instalado no telefone que se tem em questão, este que, repita-se, foi subtraído, obtiveram acesso à transferência bancária diante do acionamento de “pix”, saques em caixa eletrônico, assim como de compras promovidas com o uso de cartão, o que se deu através de engenhoso artil envolvido diversas frentes, assim atingindo, e de forma extremamente organizada, efetiva movimentação indevida, inclusive das contas correntes mantidas pelo ocupante do polo ativo da relação instaurada.

Não bastasse o quanto exposto, em verdade se apura ainda que os terceiros fraudadores lograram “esvaziar” as contas correntes mantidas pelo demandante, momento em que promoveram transferências

que atingiram a importância total da ordem de R\$ 39.203,42, o que denota a total falta de segurança dos sistemas bancários administrados pelos recorridos.

Nessa toada, forçoso reconhecer que as instituições demandadas não se desincumbiram dos ônus de comprovar a regularidade das movimentações questionadas pelo ocupante do polo ativo, sendo que, nesse tocante, se mostra plenamente adequada a aplicação da inversão dos ônus da prova, o que se tem diante da relação de consumo desenvolvida entre as partes litigantes, mormente no presente caso em que mesmo tendo sido vítima de atos praticados por terceiros, é de se ter por certo que os fraudadores tiveram não só acesso ao aplicativo das casas de valores agora recorridas, como obtiveram êxito na promoção das transações bancárias promovidas em nome do demandante, sendo importante anotar nesse exato ponto que os sistemas de segurança dos serviços bancários oferecidos aos correntistas dos demandados via aplicativo, se mostram falhos e totalmente vulneráveis, daí porque deve ser alterado o posicionamento adotado pelo Juízo, o que deve naturalmente implicar na declaração de inexigibilidade dos valores objeto de discussão no feito.

Nesse sentido, necessário que se esclareça que o posicionamento perfilhado pelo D. Prolator da R. Sentença sob ataque não comporta manutenção por parte desta Turma Julgadora, na medida em que se registra como irrelevante para o deslinde das questões debatidas, o fato de que as transações bancárias agora em reapreciação foram promovidas por terceiros, isto porque tais fatos somente se verificaram em decorrência de efetiva falha na segurança do sistema adotado pelo réu, falha esta que permitiu que indivíduos inescrupulosos, estes que se reconhece marginais, tivessem acesso ao aplicativo instalado no aparelho celular do autor, e em seguida promovessem as transações bancárias ainda agora questionadas.

Assim, imperativo que se tenha em mente que não se

possa atribuir ao ocupante do polo ativo qualquer responsabilidade pelos fatos ocorridos, até mesmo porque jamais reuniu condições de atuar, seja em relação ao crime perpetrado que implicou na subtração de seu aparelho celular, seja em relação aos mecanismos de segurança que são adotados pelo banco réu na guarda de seus dados, independentemente do fato de fossem estes sigilosos ou não. Acrescente-se ainda que os documentos carreados ao todo processado demonstram que o recorrente buscou a solução dos problemas pela via administrativa, o que se deu no exato momento em que tomou conhecimento da transferência bancária promovida em seu nome por terceiros, sendo certo que, nesse ponto, resultou caracterizada plena e total inércia dos demandados, que se mostraram alheios aos pontos questionados pelo recorrente, motivo pelo qual permitido se mostra concluir que se registrou, não apenas descaso do réu em relação aos reclamos do autor, mas também efetiva e demonstrada falha na prestação do serviço bancário contratado, notadamente porque este não se limita a simples abertura de contas e concessão de cartões de crédito, uma vez que se estende a garantia, ao controle, bem como a segurança, tanto das informações prestadas por seus clientes, quanto das operações levadas a cabo por parte de seus correntistas/consumidores.

Aplicável, portanto, na solução do caso dos autos, o conteúdo do Código de Defesa do Consumidor, sendo que por este, o cliente não possa se ver compelido a comprovar fato negativo, bem como a superar eventual hipossuficiência técnica, pois não reúne condições de demonstrar sua participação no monitoramento do sistema operacional das casas de valores rés, notadamente porque guardado como segredo absoluto, e a sete chaves, ainda que vulnerável como se constata, daí porque se coloca como imperativa a declaração de inexigibilidade dos valores que vem sendo questionados nos autos.

Em sendo assim, e diante de reconhecida falha a se atribuir com exclusividade aos bancos ocupantes do polo passivo da lide, de

rigor se mostra, como já indicado, a aplicação na solução do caso em deslinde, do quanto vem contido no Código de Defesa do Consumidor, de sorte a se concluir, inclusive, pela responsabilidade objetiva das casas de valores ocupantes do polo passivo da relação, pois reza o artigo 14, do mencionado Código Consumerista que: **“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”**.

Nesse mesmo sentido se coloca o quanto vem disposto pela Súmula nº 479, nos moldes em que editada pelo C. STJ, quando diz:

“Súmula 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

Superada essa questão, e no que toca aos danos morais que indica o demandante suportados, de rigor ter em mente que o D. Julgador se posicionou com pleno acerto em relação a matéria, pois é fato que, com a declaração da inexigibilidade dos lançamentos em discussão, e em se levando em conta que o autor não comunicou o ocorrido aos recorridos antes que as fraudes fossem consumadas, fato este incontroverso, não resultaram caracterizados outros prejuízos que possam ter sido impostos aos recorrentes, notadamente por força da não caracterização de eventual abalo imposto ao seu nome, imagem, ou mesmo honra, ainda que irremediavelmente quebrada a relação de confiança entre as partes

Concluindo o raciocínio adotado, é de se acrescentar que meros dissabores não possam ser alçados ao patamar do dano moral, pois

somente aquelas agressões que exacerbam a naturalidade dos fatos da vida, provocando fundadas aflições ou angústias ao espírito, ou mesmo a imagem de quem as suporta, podem assim ser entendidas, motivo pelo qual se mostra necessário ter em conta que, para adequada configuração do dano moral, se mostra necessária a exposição de quem o experimenta a dor, sofrimento, ou mesmo humilhação, que fugindo a normalidade, interfiram intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, provocando neste aflições, angústia, ou desequilíbrio em seu bem-estar. Meros dissabores, aborrecimentos, mágoas, e irritações por força de sensibilidades exacerbadas, devem ser entendidos como distantes da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do dia a dia dos indivíduos, seja no trabalho, no trânsito, entre os amigos, e até mesmo no ambiente familiar, é fato que tais situações não se mostram intensas e duradouras o suficiente, daí porque se coloquem como verdadeiramente incapazes de romper o equilíbrio psicológico da pessoa atingida, ainda que para tanto se deva aplicar a situação em relação ao “homem médio”, porque indevido exigir padrões acima, ou mesmo abaixo da média em tais definições.

Em sendo assim, necessário que se entenda que o posicionamento de 1º Grau deve ser ajustado a realidade dos autos, o que implica no acolhimento parcial da irresignação do autor, motivo pelo qual deve a R. Sentença, por consequência, se constituir em alvo de modificação, o que implica na reforma parcial da R. Decisão proferida, de sorte a se acolher apenas o pedido de condenação de recomposição dos danos materiais registrados no caso, estes no valor total de R\$ R\$ 39.203,42, sendo R\$ 14.531,00 devidos pelo Banco Itaú, e R\$ 24.672,42 pelo Banco C6, que devem ser restituídos ao autor depois de acrescidos de correção monetária a contar da data de movimentação, assim como de juros de mora exigidos da citação, o que se tem em atenção aos termos previstos pelo art. 406, §1º, do CC. Acrescente-se no mais, e no que tange aos ônus de sucumbência, que estes deverão ser carreados exclusivamente pelos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancos demandados, uma vez que descaíram da maior parte das pretensões deduzidas pelo autor, suportando ainda os Honorários Advocatícios devidos, estes agora fixados em R\$ 15% do valor da condenação, o que se dá em atenção aos termos do quanto vem disposto pelo artigo 85, §§2º e 11º, do CPC.

Pelo exposto, é caso de se dar parcial provimento ao recurso, para tanto observados os exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica