



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000446994

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1015067-10.2022.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada PRISCILLA KELLEN DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 8 de maio de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.539

Apelação. Cível nº 1015067-10.2022.8.26.0004

Comarca da Capital – Foro Regional da Lapa / 2ª Vara Cível

Juiz(a): Márcio Luigi Teixeira Pinto

Apelante(s): Itaú Unibanco S/A

Apelado(a)(s): Priscilla Kellen da Silva

CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA CUMULA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CARTÃO DE DÉBITO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA MAQUININHA. TRANSAÇÃO FORA DO PERFIL DA CLIENTE PEDIDO JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DO BANCO.

I. CASO EM EXAME. Fraude bancária conhecida como "golpe da maquininha" praticada contra a autora, cliente do banco, que foi induzida a erro a respeito do valor que estava sendo descontado em sua conta bancária, resultando em transação não autorizada de elevado valor. Alega falha na prestação de serviço e danos materiais e morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco pela autorização de operações bancárias sem consentimento e fora do perfil do cliente e (ii) a responsabilidade do banco pelos danos morais decorrentes da fraude (iii) a responsabilidade do banco pelos danos materiais decorrentes de transações bancárias desautorizadas pelo cliente.

III. RAZÕES DE DECIDIR. Reconhecida a nulidade das operações bancárias realizadas sem consentimento da autora, fora do perfil do cliente, devido à falha no sistema de segurança do banco. Declaração de nulidade das compras e inexigibilidade das dívidas exigidas do autor pelo uso indevido do cartão de débito. Não caracterizados os danos morais, pois não há nexos de causalidade entre o serviço bancário e o sofrimento psicológico do autor, decorrente da prática delituosa por terceiros.

IV. TESE DE JULGAMENTO: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes das quais decorrerem transações bancárias feitas com vício de consentimento e fora do perfil do cliente. 2. Ausência de nexos causal entre a falha do serviço bancário e danos morais causados na vítima do crime de estelionato praticado por terceiros.

IV. DISPOSITIVO. Recurso do réu provido parcialmente para afastar a condenação por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 391/395), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por CARLOS CURTI na ação declaratória de nulidade de transação financeira c.c. pedido indenizatório por danos morais que move contra o ITAÚ UNIBANCO S/A.

A ação versa sobre a nulidade de transação bancária que diz a Autora não ter autorizada pois induzida a erro por terceiro que teria plicado o “golpe da maquininha”. Discute-se, ainda, os danos oriundos da falha do serviço bancário.

Ao proferir a r. sentença, o nobre magistrado aplicou as normas do Código de Defesa do Consumidor e, em seguida, imputou ao réu o ônus de detectar transações bancárias atípicas. Concluiu o douto juízo que concluo que “(...) a fraude configura risco que deve ser atribuído ao fornecedor, que deveria garantir a segurança total de seu sistema de modo a impedir que terceiros fraudadores cometam crimes tal qual o ora analisado”. Declarou a inexigibilidade da operação questionada. Acolheu a pretensão indenizatória por danos morais.

Assim, julgou “*PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos e resolvo o mérito com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para DECLARAR a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 6.500,00, tornando definitiva a liminar anteriormente deferida, bem como CONDENAR o réu a restituir os juros e encargos cobrados decorrente do débito indevido, no valor de R\$ 218,60, corrigido pela tabela prática deste Egrégio Tribunal de Justiça a partir do pagamento, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, devidos desde a citação e por fim, CONDENAR o réu ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigindo-se pela tabela prática deste Egrégio Tribunal de Justiça a partir da prolação da sentença, e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, devidos desde a data do débito, nos termos do entendimento da Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça. Ante a sucumbência mínima, condeno o requerido ao pagamento de custas processuais e de honorários advocatícios, estes últimos fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 86, parágrafo único, do CPC/2015.*”



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Foram acolhidos os embargos de declaração opostos pela autora, para acolher a pretensão de restituição dos valores do crédito questionado, para que a r. sentença ficasse com o seguinte dispositivo: "(...) *" Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos e resolvo o mérito com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para DECLARAR a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 6.500,00, tornando definitiva a liminar anteriormente deferida, bem como CONDENAR o réu a restituir o valor de R\$ 6.500,00, indevidamente retirado da conta, acrescido dos juros e encargos cobrados decorrente do débito indevido, no valor de R\$ 218,60, corrigido pela tabela prática deste Egrégio Tribunal de Justiça a partir do pagamento, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, devidos desde a citação e por fim, CONDENAR o réu ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigindo-se pela tabela prática deste Egrégio Tribunal de Justiça a partir da prolação da sentença, e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, devidos desde a data do débito, nos termos do entendimento da Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça".*

Inconformado, o réu apela (fls. 413/430). Ventila a nulidade da sentença por ausência de fundamentação. Diz que a instituição financeira não possui a obrigação de analisar as transações conforme o perfil do cliente. Defende que inexistente ato ilícito praticado pelo banco, pois as transações foram realizadas mediante o uso de cartão com chip e senha. Entende que a operação bancária está dentro do perfil do cliente. Cita a operação realizada dentro dos limites autorizados pelo cliente. Repisa que o autor não agiu com cautela na guarda de sua senha e uso do cartão. Ressalta a culpa exclusiva da vítima pelos prejuízos por ela experimentados. Refuta os danos morais e materiais.

Contrarrazões (fls. 436/445).

Não houve oposição ao julgamento do recurso em plenário virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

Questão preliminar

A r. sentença não é nula. Em sentido diametralmente oposto, ela satisfaz todos os requisitos intrínsecos (CPC, art. 489 e incs.; CF, art. 93, inc. IX) e extrínsecos (inteligível, exata e completa ou íntegra).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

O douto juízo abordou toda a matéria posta a julgamento, não incorrendo em qualquer dos vícios enumerados nos incisos do §1º do art. 489 do Código de Processo Civil de 2015.

A discordância do réu com a fundamentação lançada pelo nobre magistrado *a quo* não é suficiente para inquiná-la de nulidade.

Da nulidade da operação financeira

A autora narra na inicial que é correntista do réu. No dia 18/07/2022 foi debitada de sua conta corrente a quantia de R\$6.500,00. A operação, supostamente realizada com uso de seu cartão, foi fraudulenta e fugiu ao seu perfil de gastos. Após formular reclamação, o réu, de início, estornou o valor. No entanto, passado algum tempo, afirmou que não devolveria o montante da operação impugnada. Diz ter sido vítima de fraude bancária. Aduz padecimento de dano moral. Afirma que, por conta da fraude, o réu cobrou encargos e tarifas decorrentes do uso de cheque especial. Pede a declaração de inexistência do débito relacionado à operação impugnada e às tarifas e encargos decorrentes do uso de cheque especial; e a condenação do réu à reparação do dano moral e à indenização do dano material que alega ter sofrido. Em sede de tutela de urgência requereu que o réu fosse compelido ao estorno do valor de R\$6.500,00.

O réu defende que a autora foi vítima do chamado “golpe da maquininha”, cometido fora da agência bancária. Argumenta que a autora autorizou a transação financeira por meio do uso do cartão com “chip” e digitação de senha, dentro do perfil da cliente. Inexiste falha do serviço bancário.

Pois bem, o confronto da tese e da antítese, em cotejo com o conjunto probatório produzido, permite reconhecer a nulidade da operação bancária efetivada sem o consentimento da autora e autorizada pelo banco, fora do perfil do cliente.

Cumpre esclarecer que a relação que se estabelece entre as partes se enquadra na definição do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, a ré é prestadora de serviços (fornecimento, aquisição, uso e administração de cartão de crédito), e o autor é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

consumidor desses serviços.

Infelizmente, as fraudes perpetradas no mercado consumidor, relacionadas ao sistema financeiro, têm-se tornado frequentes.

A astúcia de grupos criminosos, que sempre descobrem novas formas de burlar os sistemas de segurança dos bancos e administradoras de cartões de crédito, por mais sofisticados que sejam, tornou-se fato público e notório.

Ainda que se aceitasse a versão de que a autora teria sido vítima de golpe da maquininha, o fato é que a operação financeira está fora do perfil da cliente.

Milita, ainda, a favor dela a farta produção de prova colacionada aos autos pela autora. Exibiu os extratos bancários referente a dois anos e, de fato, vislumbra-se que a autora fazia movimentações financeira para despesas cotidianas de pequeno valor. Além disso, a autora comunicou os fatos à ré tão logo percebeu a fraude contra ela praticada. Após noticiada a fraude, o réu optou por não aceitar o questionamento da transação bancária.

Com a devida vênia, as argumentações tecidas pelo réu não convencem e não alteram o resultado do julgamento.

Cabia ao réu comprovar que as operações bancárias foram contraídas pela autora, ou com a conivência dela. Porém, desse ônus não se desincumbiu. Nada colacionou aos autos que comprovasse que a operação bancária era o perfil da cliente.

O réu deixou de inibir o curso de tais transações e recusou o questionamento administrativo.

O réu, na sua posição de parte mais fortalecida da relação jurídica, limitou-se a oferecer sua contestação, sem apresentar qualquer elemento de prova da qualidade de seu serviço prestado. Não foi esclarecido os motivos da autorização de compra em valor elevado.

O sistema de segurança foi efetivamente falho, pois mesmo diante da operação fora do perfil do cliente, permitiu que fosse efetuada a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

compra de elevado valor com utilização do limite do crédito da autora.

Nessa ordem de ideias, não se vislumbra culpa exclusiva da vítima, a infirmar a responsabilidade do banco.

É evidente a hipossuficiência técnica em relação aos procedimentos de segurança eletrônica utilizados pelo requerido. E não bastasse a posição jurídica do Autor, os documentos colacionados aos autos corroboram a tese traçada na petição inicial.

O fato é que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. É o teor da súmula n.º 479 do Colendo STJ.

Por esses motivos, as operações bancárias são nulas, eis que realizadas sem a manifestação de vontade do autor.

Fica o réu condenado a devolver o montante descontado da autora voltando as partes, assim, para o *status quo ante*, para que não haja enriquecimento lícito.

Nesse ponto, a r. sentença é irretocável.

Danos morais não caracterizados

Em contrapartida será reformada a r. sentença na sua parte que acolheu a pretensão indenizatória por danos morais.

Pelo que se permite aferir, a autora foi vítima de estelionato e sofreu danos materiais oriundos de transações bancárias desautorizadas.

Conquanto reconhecido o dano material e determinado o retorno das partes ao “status quo ante”, inexistente responsabilidade do réu no que atine aos danos morais.

Considerada a prática delitiva, não se verifica o nexo de causalidade entre o serviço bancário e o sofrimento psicológico da autora.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

É bem sabido que a Autora possa ter experimentado sofrimento em razão do crime contra ela praticado. Se sofreu dano moral, decorre da prática delitiva.

De todo o modo, o réu não figura sequer como partícipe e não possui culpa pelo estelionato praticado por terceiros criminosos.

O dano moral deve ser analisado casuisticamente, com certa cautela. O abalo moral oriundo da prática delituosa não se confunde com o mero transtorno pelo qual o Autor teve de passar em razão da falha do serviço bancário.

Com a devida vênia, não será reconhecido o nexo causal entre a contratação com vício de vontade e o sofrimento experimentado pelo autor em razão da prática de crimes por terceiros.

Nesse sentido:

“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



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

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.º 2052228/DF – STJ/T3 – Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI – j. 12/09/2023).

Por tais fundamentos, fica afastada a pretensão do autor de condenação do réu ao pagamento de danos morais.

Da distribuição do ônus de sucumbência

Com o resultado do julgamento, ambas as partes figuram como sucumbentes. Autor e réu ficam condenados, cada um, ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios a cada um dos patronos das partes fixados em 20% do valor da condenação, observada a gratuidade de justiça da autora.

3. Em face do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso, para afastar a condenação do ao pagamento de danos morais. Tendo em vista o provimento parcial do recurso do réu, não serão majorados os honorários advocatícios em grau recursal.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.