



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

Registro: 2025.0000447019

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1001634-86.2024.8.26.0191, da Comarca de Ferraz de Vasconcelos, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada/apelante SOLANGE APARECIDA DOS SANTOS (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 do réu e julgaram prejudicado o recurso da autora, 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 40.538

Apelação. Cível nº 1001634-86.2024.8.26.0191

Foro de Ferraz de Vasconcelos / 1ª Vara Cível

Juiz(a): Luiz Fellippe de Souza Marino

Apelante(s)/apelado: Itaú Unibanco S/A

Apelado(a)(s)/apelante: Solange Aparecida dos Santos

CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CARTÃO DE DÉBITO. FURTO DE APARELHO CELULAR. TRANSAÇÃO FORA DO PERFIL DA CLIENTE PEDIDO JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DO BANCO DA AUTORA.

I. CASO EM EXAME. Autora que foi vítima de furto de aparelho celular, resultando em transação não autorizada de valor fora do perfil da cliente. Alega falha na prestação de serviço e danos materiais e morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. A questão em discussão consiste em (1) a responsabilidade do banco pela autorização de operações bancárias sem consentimento e fora do perfil do cliente e (3) a responsabilidade do banco pelos danos morais decorrentes da prática criminosa (3) a responsabilidade do banco pelos danos materiais decorrentes de prática criminosa seguida de transação bancária desautorizada 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 da transferência (“pix”) feita sem autorização. Determinação de restituição simples do valor pelo banco. Dano material. Não caracterizados os danos morais, pois não há nexo de causalidade entre o serviço bancário e o sofrimento psicológico da autora, decorrente da prática delituosa por terceiros.

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

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



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

*

Vistos,

São dois os recursos de apelação interpostos contra a r. sentença (fls. 153/156), cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados por SOLANGE APARECIDA DOS SANTOS 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 devolução de valor oriundo de transação bancária feita por meio de aparelho de celular Autora após ter sido vítima de crime de furto praticado por terceiros.

Ao proferir a r. sentença, o nobre magistrado aplicou as normas do Código de Defesa do Consumidor. Citou que a autora teria sido vítima de furto. Concluiu o douto juízo que a transação via “pix” realizada por meio de celular furtado encontrava-se fora do perfil da cliente. Reconheceu a falha do serviço bancário e a responsabilidade do réu pelos fatos descritos na petição inicial. Determinou ao réu a restituição do valor impugnado pela autora. Acolheu a pretensão indenizatória por danos morais. Assim, julgou “*PROCEDENTE o pedido formulado na inicial para condenar o réu a (i) restituir à autora o valor de R\$1.700,00 indevidamente desviado de sua conta bancária, com correção monetária desde a data da transferência e juros de mora a partir da citação; e (ii) indenizar a requerente, a título de danos morais, a quantia de R\$5.000,00, corrigida monetariamente com base na Tabela Prática do TJSP desde a publicação desta decisão (Súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros legais de mora a partir da citação (art. 405 do Código Civil). Sucumbente, condeno a parte requerida ao pagamento das custas e despesas judiciais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da condenação, atualizados pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a contar da data da publicação desta sentença, e acrescidos de juros de mora (1% ao mês, não capitalizados) a partir do trânsito em julgado desta decisão, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.*”

Inconformado, o réu apela (fls. 159/173). Ventila o cerceamento de defesa. Defende que a autora não fez provas de suas alegações. Argui a sua ilegitimidade para integrar o processo. Ressalta que a comunicação ao banco foi realizada após a transação impugnada pela autora. Repisa que o autor não agiu com cautela na guarda de sua senha e uso do cartão. Menciona a culpa exclusiva da vítima pelos prejuízos por ela experimentados. Defende a regularidade da transação. Inexiste ato ilícito praticado pelo banco, pois as transações foram realizadas mediante o uso de cartão com chip e senha. Refuta os danos morais e materiais.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

A autora ofertou contrarrazões (fls. 179/189). Na mesma oportunidade, interpôs recurso adesivo (fls. 190/196). Insurge-se contra a quantificação dos danos morais. Questiona os honorários advocatícios sucumbenciais.

Contrarrazões do réu (fls. 200/207).

Não houve oposição ao julgamento do recurso em plenário virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

Questão preliminar

Não há cerceamento do direito de defesa.

A autora expôs os fatos constitutivos do direito em sua petição inicial e juntou documentos. O réu ofereceu contestação.

Quem compulsar os autos verá que o contraditório foi respeitado e a sentença prolatada com fundamento nas provas regularmente produzidas.

Discorda o autor do desfecho do processo, no entanto, são suficientes as provas da contratação.

Ademais, o réu mantém relação jurídica com a autora vinculados pela abertura de conta corrente.

As instituições financeiras são responsáveis por garantir a segurança das transações bancárias aos seus clientes.

De acordo com a teoria da asserção, a presença das condições da ação deve ser aferida à luz das afirmações contidas na petição inicial. O réu é parte legítima para integrar o processo.

Mérito



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

A autora narra na inicial que é cliente do réu e, no dia 17 de maio de 2023, foi vítima de crime de roubo praticado por terceiro que subtraiu o parêlho celular da autora dentro do vagão de estação de metrô. Disse que, imediatamente, comunicou o crime ao réu. No entanto, o terceiro logrou efetivar uma transação bancária transferindo todo o saldo positivo da autora, em questão de minutos, sem que a instituição financeira realizasse o devido bloqueio das transações. Ressalta que as transações fogem ao perfil da autora. Alega que o serviço prestado pelo banco é falho, eis que, após informado do golpe, negou suspender ou restituir as transações fraudulentas.

O réu defende que a autora foi vítima de furto. Argumenta que a autora autorizou a transação financeira por meio do uso do aparelho celular mediante uso de senha e, portanto, não agiu com cautela na guarda de sua senha. 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.

Cumpra 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 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, por mais sofisticados que sejam, tornou-se fato público e notório.

O fato é que o terceiro criminoso subtraiu o aparelho celular da autora e conseguiu fácil acesso ao aplicativo e, sem obstáculos, realizou “pix” e transferiu todo o saldo da autora.

Milita, ainda, a favor dela a farta produção de prova colacionada aos autos pela autora. Exibiu os extratos bancários que



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

demonstram as movimentações financeira para despesas cotidianas de pequeno valor. Elaborou boletim de ocorrência. 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 transferência.

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



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

realizadas sem a manifestação de vontade da autora.

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.

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:



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

“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.º 2052228/DF – STJ/T3 – Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

– j. 12/09/2023).

Por tais fundamentos, fica afastada a pretensão da autora de condenação do réu ao pagamento de danos morais. Recurso da autora prejudicado nesse ponto.

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 15% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça da autora.

3. Em face do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso do réu, para afastar a condenação do ao pagamento de danos morais. Recurso da autora prejudicado. 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.