



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000447368

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015244-40.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ARY RUFINO DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGA-SE PROVIMENTO ao Recurso do Banco Réu e DÁ-SE PROVIMENTO EM PARTE ao Recurso do Autor , nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

PENNA MACHADO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 29397

APELAÇÕES CÍVEIS Nº:1015244-40.2023.8.26.0003

APELANTES/APELADOS: ITAÚ UNIBANCOS.A. E ARY RUFINO DE ALMEIDA

COMARCA: SÃO PAULO

JUÍZA “A QUO”: FERNANDA PEREIRA DE ALMEIDA MARTINS

APELAÇÕES CÍVEIS. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo das Partes. Acolhimento parcial somente da insurgência do Autor. Requerente que, após receber a fatura de seu cartão de crédito em seu “e-mail”, como era enviada habitualmente pela Instituição Financeira, realizou o pagamento de boleto adulterado por terceiro. Relação de consumo configurada. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Falha no dever de segurança, inerente à prestação de serviços bancários, evidenciada. Informações pessoais e bancárias em poder de golpistas. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Declaração de inexigibilidade do débito relacionado à fatura adimplida erroneamente. Restituição dos valores indevidamente retirados da conta bancária do consumidor. Danos morais configurados e majorados, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada parcialmente. RECURSO DO BANCO RÉU NÃO PROVIDO E RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de Apelações interpostas em face da r. Sentença de fls. 308/312, que nos Autos de “Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais”, julgou procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade do débito indicado na Inicial, com a exclusão da referida dívida dos Órgãos de Proteção ao Crédito, bem como para condenar o Banco Réu ao pagamento do montante de R\$ 2.913,56, a título de indenização por danos materiais, sendo a quantia de R\$ 891,54 relacionada àquela deduzida da conta bancária do

Autor e a importância de R\$ 2.022,02 correspondente à utilização do limite de cheque especial, além do importe de R\$ 3.000,00, a título de indenização por danos morais.

Condenou, ainda, o Banco Requerido a arcar com custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00.

Inconformado, apela o Autor (fls. 335/347), alegando, em síntese, que o Banco Réu efetuou a cobrança dos encargos correspondentes à fatura de abril de 2023, além de ter realizado o financiamento unilateral das faturas subsequentes, sem qualquer anuência, totalizando o débito de R\$ 7.846,91.

Sustenta a necessidade de majoração da quantia fixada no Julgado, a título de indenização por danos morais, para R\$ 18.000,00.

Por fim, requer a reforma parcial da r. Sentença de Primeiro Grau.

Apela, ainda, o Banco Réu (fls. 350/362) alegando, em suma, ausência de falha da prestação de seus serviços, bem como a inexistência de provas evidenciando o nexo de causalidade entre a conduta bancária e o vazamento dos dados sigilosos do correntista.

Sustenta a ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva do Autor pelo golpe perpetrado, vez que quitou boleto falso sem atentar-se para o beneficiário da quantia, o que afasta a responsabilidade objetiva bancária e, consequentemente, o dever de indenizar.

Aduz a impossibilidade de declaração de inexigibilidade de débito, porquanto o valor correspondente à fatura de cartão de crédito não foi adimplido.

Anota a inexistência de comprovação de danos morais indenizáveis, e subsidiariamente pretende a redução do “quantum” arbitrado no Julgado.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença de Primeiro Grau.

Recursos processados regularmente, com a apresentação de

Contrarrrazões somente pela Instituição Financeira (fls. 369/373).

É o breve Relatório.

Cuida-se de Autos de “Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais”, movida por “ARY RUFINO DE ALMEIDA” em face de “ITAU UNIBANCO S.A.”.

Para tanto, alegou, em síntese, que mantém conta corrente junto ao Banco Réu, o qual envia diretamente ao seu “e-mail” as faturas de seu cartão de crédito para pagamento.

Sustentou que, em 05/04/2023, recebeu em seu “e-mail” a fatura no valor de R\$ 5.943,61, enviada pelo endereço eletrônico do Banco Requerido, e efetuou a quitação na data de vencimento, 14/04/2023.

Aduziu que, no entanto, em 26/04/2023, foi surpreendido com o débito da quantia de R\$ 891,54 em sua conta corrente, além da utilização do limite de seu cheque especial, referente ao valor mínimo da fatura de cartão de crédito já adimplida.

Anotou que, posteriormente, ao contatar a gerente bancária e informar o pagamento da fatura da tarjeta magnética tempestivamente, foi constatado que o boleto enviado para seu “e-mail” possuía o código de barras adulterado.

Frisou que, mesmo após tentar solucionar o impasse administrativamente, o débito indevido em sua conta corrente foi mantido, incluindo a cobrança de juros sobre juros, relacionados à fatura falsificada, e com redução do limite de cheque especial.

Ressaltou a ocorrência de danos morais indenizáveis.

Por tais razões, propôs esta Demanda, objetivando a declaração de inexigibilidade do débito indicado na Inicial, bem como a condenação da Instituição Financeira ao pagamento do montante de R\$ 5.943,61, referente ao valor debitado de sua conta bancária, R\$ 891,54, relacionado ao valor do boleto falsificado, e R\$ 1.129,16, correspondente ao valor dos juros pela utilização do seu limite disponível

de cheque especial, tudo a título de indenização por danos materiais, além de R\$ 18.000,00, a título de indenização por danos morais.

Pois bem.

Inicialmente, frise-se que, diante da correlação das teses recursais, as insurgências serão analisadas em conjunto, evitando-se fundamentações opostas.

Com efeito, aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que o Autor se enquadra na definição de destinatário final dos serviços bancários fornecidos pelo Réu, nos termos do artigo 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, anote-se que a Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça, igualmente, prevê a incidência das normas consumeristas às Instituições Financeiras:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”.

Por conseguinte, é notório que a incidência do referido Diploma Legal à hipótese não implica no acolhimento total das teses suscitadas na Exordial e, tampouco, na automática inversão do ônus da prova, a qual necessita, obrigatoriamente, da presença da verossimilhança das arguições ou hipossuficiência do consumidor, conforme disposto no artigo 6º, inciso VIII, da aludida Legislação.

E nesta seara, a alteração comprobatória se impõe, frente ao evidente probabilismo das argumentações do Requerente e perante as informações técnicas dos serviços bancários prestados pelo Requerido.

No caso em exame, depreende-se dos Autos que o consumidor foi vítima de “golpe do boleto falso”, porquanto, após recebera fatura de seu cartão de crédito em seu “e-mail”, como era enviada habitualmente pela Instituição Financeira, realizou o pagamento de boleto adulterado por terceiro fraudador.

Neste contexto, embora o Autor tenha quitado título de cobrança com beneficiário diverso do Banco Réu, certo é que todas as informações pessoais e

bancárias, além da descrição de suas transações financeiras, estavam em poder de estelionatário, induzindo-o em inevitável erro.

E como bem elucidou o Digno Juízo “a quo”:

“(...)a Ré também responde pelo pagamento errôneo, isso porque por certo houve falha em seu sistema, posto que a fatura falsa contém todos os dados pessoais do autor, identidade de transações, detalhamento dos gastos realizados e o valor exato da fatura (...)” (fl. 309) (grifos nossos).

Desta forma, evidente a violação de sigilo dos dados inerente às operações bancárias do Requerente, e conseqüentemente, falha no dever de segurança intrínseco ao fornecimento da prestação de serviços bancários, devendo o Banco Requerido responder, objetivamente, pelos danos causados ao seu cliente, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Ressalte-se a inexistência de culpa exclusiva do consumidor pela fraude perpetrada por terceiro, porquanto o golpe só se perfez diante do acesso de estelionatário às informações confidenciais, aqui consubstanciadas em dados pessoais e elementos de operações financeiras, os quais deveriam ser resguardados pela Instituição Financeira.

Assim, de rigor a declaração de inexigibilidade do débito indicado na Inicial, no valor de R\$ 5.943,61, referente à fatura do mês de abril de 2023.

Por outro lado, a discussão trazida pelo Autor, consistente em descumprimento de tutela de urgência pelo Banco Réu, consistente na continuidade da cobrança da fatura correspondente ao mês de abril de 2023, bem como dos juros e encargos dela decorrentes incidentes nas faturas subsequentes, deverá ser ponderada em fase de cumprimento de sentença, como irreparavelmente determinou o MM. Magistrado à fl. 304.

No mais, é inegável que o Requerente foi submetido a indevido constrangimento e desconforto, enfrentando aborrecimento que extrapola a esfera do mero dissabor, sendo de rigor o dever de reparação pelo abalo moral suportado, na

forma de indenização.

Deste modo, considerando-se os transtornos sofridos pelo Consumidor, além de manifesta adequação aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, norteadores das Decisões desta Colenda Câmara, deve ser majorada a condenação imposta à Instituição Financeira ao pagamento do importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais.

Neste sentido, jurisprudência desta Egrégia Corte:

*“Ação declaratória e indenizatória. **Golpe do boleto.** Responsabilidade objetiva da instituição financeira em razão da posse das informações bancárias pelo terceiro que aplicou o **golpe.** Falha na prestação do serviço. Súmula nº 479 do C. STJ e Art. 14 do CDC. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Adimplemento da dívida ora reconhecido. **Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e Proporcionalidade.** Ação ora julgada procedente. Recurso provido”* (Apelação Cível nº. 1002417-42.2022.8.26.0161, Des. Rel. Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, 14ª Câmara de Direito Privado, d.j. 16/11/2022) (grifos nossos).

Por fim, a sucumbência corretamente distribuída e a verba honorária arbitrada permanecem inalteradas.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional.

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso do Banco Réu e **DÁ-SE PROVIMENTO EM PARTE** ao Recurso do Autor para majorar a condenação fixada a título de indenização por danos morais ao importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantendo-se, no mais, a r. Sentença de Primeiro Grau como proferida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PENNA MACHADO
Relatora