



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000448663

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1094180-45.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALINE FATIMA DE ALMEIDA, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 38ª 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 Exmos. Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 7 de maio de 2025

FLÁVIO CUNHA DA SILVA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1094180-45.2024.8.26.0100 – Oposição ao julgamento virtual

Comarca: São Paulo

Apelante: Aline Fátima de Almeida

Apelados: Itaú Unibanco S.A.

Juiz(a) de Primeiro Grau: Dr(a). Rodrigo Cesar Fernandes Marinho

Voto nº 50578

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Transferências de valores da conta bancária via Pix. Transações impugnadas pela correntista. Indícios do chamado golpe da falsa central de atendimento. Nexo causal entre o serviço prestado e o dano não evidenciado. Indícios da ausência de falha na prestação de serviços. Sentença de improcedência confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP.

Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 169/173, que julgou improcedentes os pedidos em ação declaratória de inexistência de negócio jurídico com pedido de reparação de danos materiais e morais, condenando a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 15% sobre o valor da causa.

Alega a apelante, inicialmente, que o apelado não se desincumbiu de seu ônus de provar a inexistência de falha na prestação dos serviços, conforme o artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, pois não demonstrou a regularidade e segurança de seus sistemas. Ressalta que é objetiva a responsabilidade do fornecedor de serviços, e que o banco não conseguiu demonstrar que a recorrente contribuiu para a ocorrência das transações fraudulentas, seja por negligência no uso de sua senha pessoal ou qualquer outro comportamento culposos.

Reitera a necessidade de se considerar a inversão do ônus da prova e a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor, de modo que a ausência de suporte diante do cenário de fraude evidente caracteriza falha na prestação de serviços e impõe ao banco a responsabilidade de reparar os danos causados.

Menciona, ademais, que o dano restou claramente comprovado, tanto pela análise dos extratos bancários, que indicam que as transferências ocorreram de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

maneira sequencial e atípica, como pela evidente incompatibilidade desse tipo de operação (“jogos”) com o padrão de movimentação da recorrente. Requer a reforma da sentença e a fixação de indenização por danos materiais e morais.

Recurso tempestivo, preparado e contrariado (fls. 208/219).

Valor atribuído à causa em 18/06/2024: R\$ 18.200,00.

É o relatório.

Cuida-se de ação em que a autora busca ressarcimento e reparação por 8 (oito) transferências via Pix realizadas entre 22/02 (quinta-feira) e 25/02/2024 (domingo), conforme extratos juntados e destaque na planilha de fls. 17:

TRANSACOES CONTESTADAS PELO CLIENTE			
Histórico	Data	Valor	Débito/Crédito
PIX QRS GOLDEN CAT22/02	22.02.2024	R\$ 200,00	DEBITO
PIX QRS YCFSHOP TEC22/02	22.02.2024	R\$ 1.000,00	DEBITO
PIX QRS CASH PAY ME23/02	23.02.2024	R\$ 1.000,00	DEBITO
PIX QRS GOLDEN CAT23/02	23.02.2024	R\$ 1.000,00	DEBITO
PIX QRS GOLDEN CAT23/02	23.02.2024	R\$ 1.000,00	DEBITO
PIX QRS VMOR24/02	24.02.2024	R\$ 1.000,00	DEBITO
PIX QRS VMOR25/02	25.02.2024	R\$ 1.000,00	DEBITO
PIX QRS VMOR25/02	25.02.2024	R\$ 1.000,00	DEBITO
PIX QRS GOLDEN CAT25/02	25.02.2024	R\$ 1.000,00	DEBITO
VALOR TOTAL CONTESTADO: 8.200,00			

Em que pese a relação jurídica seja regida pelo Código de Defesa do Consumidor, e de fato seja cabível a inversão do ônus da prova, observa-se nos autos que o réu trouxe indícios da inexistência de falhas na prestação dos serviços e de culpa da própria vítima ou de terceiros pelos transtornos vivenciados.

Com efeito, a autora narra que discorda de algumas das transferências verificadas na conta no período informado, as quais **não** diferem substancialmente de seu padrão de consumo (fls. 59/60). A apelante não informou, no boletim de ocorrência (fls. 14/15), tampouco forneceu nos autos, detalhes necessários sobre a dinâmica dos fatos, a

exemplo do teor dos áudios trocados com a preposta da instituição financeira (fls. 18/25) e os destinatários das transações. No apelo, menciona que o dinheiro foi transferido para pagamento de “jogos” (fl. 180), o que leva a crer que tem conhecimento dos beneficiários, mas nada trouxe aos autos a fim de sustentar suas alegações, e a leitura de alguns diálogos de fls. 18/25, em especial na fl. 24, permite aferir que pode ter sido vítima do chamado golpe da Central de Atendimento, como bem ponderou a decisão recorrida.

Por outro lado, o banco trouxe indícios da ausência de falha na prestação dos serviços, fornecendo dados como IPs e tokens, os quais não foram impugnados especificamente (fls. 44):

Conforme será demonstrado, as transações foram realizadas pela parte autora, visto que foram realizadas com IP habitual do cliente e mediante validação do itoken e senha pessoal da parte autora:

VERIFICAÇÕES
✓ ID (Mobile, APP Desktop, Browser) = P99AB3SADQOTWW41 / MOBILE / ID_HABITUAL
✓ Tipo Token validador (QRcode, aplicativo, embarcado, fisico) = TOKEN_APLICATIVO
✓ Data do cadastro do Token = 22.12.2023
✓ IPs = 179.241.212.119,179.241.212.111,191.39.142.205,187.26.177.11,187.22.133.29
✓ Do período das transações contestadas 22/02/2024 à 25/02/2024 o cliente recebeu 2 alertas enquanto estava transacionando via aplicativo de que poderia estar sofrendo um golpe e orientando a não prosseguir com a transação, porém, o cliente prosseguia e a transação era efetivada

Neste sentido, cabe ressaltar que tirando as transações ora contestadas, na mesma data, a parte autora realizou outras transações nunca contestadas, pressupondo-se a utilização da conta pela própria parte autora.

Nesse contexto, o recurso não comporta provimento, devendo a r. sentença ser confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais ficam inteiramente adotados como razão de decidir pelo improvimento do recurso, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando,*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

Nesta Seção de Direito Privado, o dispositivo regimental tem sido utilizado, quer para evitar inútil repetição, quer para cumprir o princípio constitucional da razoável duração dos processos. Anote-se, dentre tantos outros precedentes: Apelações 99406023739-8, 99402069946-8 (1ª Câmara); AI 99010153930-6 (1ª Câmara); Apelações 99405106096-7, 99404069012-1 (2ª Câmara); Apelação 99010031478-5 (3ª Câmara); Apelação 994050097355-6 (5ª Câmara); Apelação 99401017050-8 (6ª Câmara); Apelação 99109079089-9 (11ª Câmara); Apelação 99010237099-2 (13ª Câmara); AI 99010032298-2 (15ª Câmara); Apelação 99109084177-9 (17ª Câmara); Apelação 99100021389-1 (23ª Câmara); Apelação 99207038448-6 (28ª Câmara).

O E. Superior Tribunal de Justiça prestigia este entendimento quando reconhece em seus julgados *“a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum”* (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. 1.12.2003).

Transcreve-se, por oportuno, os seguintes fragmentos da decisão:

“A relação estabelecida entre as partes é de consumo, uma vez que a parte autora é destinatária final dos serviços prestados de forma habitual pelo réu que, portanto, responde de forma objetiva pelos danos causados, na forma do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido a Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Conforme entendimento também consolidado na Súmula nº 479 do C. 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".

A responsabilidade dos fornecedores, contudo, é excluída nas hipóteses do § 3º, artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, quais sejam, a inexistência do defeito ou culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Não se verifica, na presente hipótese, a existência de falha no sistema do banco requerido, pois as transações foram confirmadas por meio do aplicativo e mediante a utilização de senha pessoal da autora.

Ademais, as transações se deram de forma imediata sem qualquer elemento que indicasse a indevida utilização do aplicativos por terceiros.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Diante de tais circunstâncias, observa-se que a autora deixou de adotar os procedimentos de segurança indicados pelos bancos e operadoras, de modo que as operações impugnadas não resultaram de falha dos serviços prestados pelo fornecedor, mas sim de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Nesse sentido, embora o CDC estabeleça a responsabilidade objetiva do prestador de serviços, não adotou a teoria do risco integral, razão pela qual o reconhecimento do direito à indenização **não prescinde da prova do nexo causal entre a conduta e o dano.**

Na hipótese vertente, o prejuízo decorrente das transações somente pode ser atribuído à própria vítima, que não observou o dever de guarda da senha pessoal e **nem mesmo esclareceu as circunstâncias que envolveram as transferências impugnadas,** tudo indicando que foi vítima do conhecido "Golpe da Falsa Central" (fls. 18/25)".

Grifos nossos

E outros fundamentos são dispensáveis diante da adoção integral dos que foram deduzidos na r. sentença, e aqui expressamente adotados para evitar inútil e desnecessária repetição, nos termos artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

Diante da manutenção da decisão, cabível a majoração da verba honorária pelo acréscimo de trabalho ao advogado na fase recursal, conforme preconizado no artigo 85, § 11, do CPC. Por conseguinte, arcará a apelante com o adicional de 2% (dois por cento) sobre o valor da causa, referente aos honorários recursais.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

São as partes advertidas, desde já, que eventuais embargos de declaração opostos sem o devido cabimento (art. 1022 CPC) estarão sujeitos ao pagamento de multa de até dois por cento sobre o valor atualizado da causa, conforme art. 1026, §2º do CPC.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

FLÁVIO CUNHA DA SILVA
Relator