



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000449259

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000389-15.2023.8.26.0146, da Comarca de Cordeirópolis, em que é apelante CELSO FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

PAULO TOLEDO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 1938

Apelação Cível nº 1000389-15.2023.8.26.0146

Comarca: Cordeirópolis

Apelante: Celso Ferreira

Apelado: Itaú Unibanco S/A

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

I. Caso em Exame: Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexigibilidade cumulada com indenização por danos morais. A parte autora foi vítima de fraude, com a transferência de valores via PIX após ser induzida a instalar aplicativo malicioso em seu celular, acreditando tratar-se de medida de segurança indicada por supostos funcionários do banco réu.

II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade do banco réu pela fraude sofrida pelo autor, que resultou em transferências indevidas de sua conta bancária, após instalação de um aplicativo de segurança com orientação de falsários.

III. Razões de Decidir: (i) Transações atípicas. Acesso facilitado do aplicativo e da conta bancária do autor. (ii) Falha no sistema de segurança configurado. (iii) Dano moral configurado. Operações contestadas administrativamente. Valores que alcançaram verba salarial. Situação que extrapolou o mero dissabor cotidiano.

IV. Dispositivo: Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 164/169, que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade, c/c indenização por danos morais, rejeitando as pretensões lançadas na inicial.

Apela a parte autora (fls. 521/532), alegando, em síntese, que foi abordada via mensagens de celular Whatsapp e ligação telefônica, onde foi ludibriada por terceiros para que baixasse um aplicativo de segurança, pois sua conta havia sido violada. Tais fraudadores se fizeram passar por funcionários do banco requerido, e, tinham, inclusive, acesso a informações pessoais e bancárias do

requerente. Argumenta que o réu possui responsabilidade objetiva, visto que permitiu que seu aplicativo fosse interceptado por terceiros fraudadores, havendo assim, falha na prestação de serviços, ensejando indenização por danos morais.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 182/211).

Recurso tempestivo e isento de preparo ao autor (Justiça Gratuita às fls. 76).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 215).

É o relatório.

A) Da existência de fraude

Trata-se de demanda em que a parte autora pretende a declaração de inexistência da relação jurídica que transferiu via pix as quantias de R\$ 747,00, R\$ 2.199,00 e R\$ 1.499,00, todas para “Paulo Cesar”, no dia 20/03/2023, entre 12:01 e 12:08 hs, ao argumento de que foi vítima da atuação de estelionatários, os quais, passando-se por funcionário do réu, orientaram-no a baixar aplicativo em seu celular, o que culminou com o acesso aos seus dados bancários, efetuando as transações questionadas, postulando a restituição dos valores transferidos de sua conta, além de indenização pelos danos morais que entende daí decorrentes.

A r. sentença prolatada destacou que não se revela falha na prestação dos serviços pelo réu, visto que o autor, ludibriado por terceiros, franqueou o acesso de criminosos ao seu celular por meio do aplicativo que instalou, possibilitando a realização da operação questionada, sendo típico caso de excludente de responsabilidade com fundamento no disposto no inciso II, §3º, do art. 14 do CDC, dada a culpa exclusiva da vítima, julgando a demanda improcedente.

E o *decisum*, *porém*, comporta reparo.

Cumpre destacar, desde logo, que a relação existente entre as

partes é de consumo e a versão da parte autora, hipossuficiente, se mostra verossímil, o que autoriza a inversão do ônus da prova.

Ademais, ainda que assim não fosse, compete à instituição financeira provar fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC, ou seja, comprovar que foi a parte autora quem realizou as operações ou demonstrar alguma excludente de responsabilidade, ônus do qual não se desincumbiu.

Senão, vejamos.

Conforme relatado pela parte autora, foi ela, em 20/03/2023, surpreendida com mensagens de celular, informando-a de que havia suspeitas de transações irregulares em sua conta bancária. Salientou, ainda, foi orientada a baixar um aplicativo de segurança, visando evitar possíveis fraudes.

Destacou, por fim, que, ao final do contato, porquanto tenha estranhado os fatos, acessou sua conta bancária, momento em que se deparou com a realização de três transferências, via pix, nos valores de R\$ 747,00, R\$ 2.199,00 e R\$ 1.499,00, todas para Paulo César Cezaretto, pessoa a ela estranha. (fls. 23).

A parte autora juntou as mensagens de SMS indicando a existência do contato firmado e das orientações recebidas do fraudador (fl. 21/29), bem como os comprovantes de transferência (fls. 30/32), e os extratos bancários (fls. 46), além do boletim de ocorrência registrado em razão dos fatos (fls. 47/48) e das contestações das transações (fls. 4).

Estes documentos comprovam de forma suficiente que a parte requerente foi vítima de fraude pois, induzida por terceiros, instalou aplicativo que acreditava ser oriundo do requerido, o qual, na realidade, se tratava de *malware* possibilitou que seus fraudadores assumissem, ainda que provisoriamente, o controle da conta bancária da parte autora e, por meio desta, realizassem as transferências impugnadas.

Neste contexto, restando evidente que, apesar de oriundas do celular da parte autora, as transações não foram por ela realizadas, resta saber se deve a instituição financeira ser por ela responsabilizada.

B) Da responsabilidade da parte requerida

A possibilidade de fraudes, tal como a descrita na inicial, constitui fato notório e que, portanto, compete ao requerido evitar ou impedir, eis que é parte do risco de seu negócio.

Sabedor da existência de mecanismos fraudulentos que possibilitam o acesso às contas dos consumidores mediante *malware* instalado em dispositivo móvel, incumbe ao requerido, que se beneficia da prestação de serviços por meio eletrônico, adotar mecanismos eficazes de segurança para impossibilitar tais movimentações, o que não ocorreu.

E, nesse passo, não se desconhece que a modalidade de fraude versada nos autos tem se tornado cada vez mais corriqueira e cabe à instituição bancária desenvolver mecanismos aptos a afastá-la, o que não se verificou no caso concreto, de modo que cabe mesmo ao requerido reparar os danos suportados pelo autor.

Assim, o acesso facilitado à conta e à movimentação desta pelos fraudadores, a partir da simples instalação do suposto mecanismo de segurança bancária, já configura falha na prestação dos serviços e autoriza a responsabilização do requerido.

De mais a mais, da análise dos extratos trazidos aos autos (fls. 33/46 e 131/135) verifica-se que as transações contestadas eram totalmente atípicas: em apenas sete minutos foram efetuadas três transferências via PIX, de valores significativos e para o mesmo destinatário, que não figurava entre aqueles habituais do requerente, sendo certo que o montante total movimentado era muito discrepante do histórico da cliente (fls. 48).

Em tal situação, competia ao sistema de segurança do requerido, no mínimo, alertar o correntista a respeito da inusitada movimentação bancária, antes de concretizá-la, o que também teria evitado a fraude da qual a parte autora foi vítima.

Portanto, também aqui houve falha de segurança do requerido.

Ora, a relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor que no seu artigo 14 estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Cabe ao fornecedor, assim, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a culpa exclusiva do consumidor e a idoneidade de seu sistema de segurança que, no caso concreto, se mostrou falho.

Ao não adotar as cautelas mencionadas, o requerido incorreu em ato ilícito, por falha na prestação de serviço inerente ao risco da atividade e, assim, não houve culpa exclusiva da parte autora, de terceiro ou fortuito externo, de modo que nenhuma excludente de responsabilidade se faz presente no caso em apreço.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O art. 6º do Código de Defesa do Consumidor garante ao consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos, impondo ao fornecedor o dever de se cercar de todos os cuidados necessários e suficientes para evitar prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco sua atividade comercial do estabelecimento bancário. Confira-se:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação:

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

No mesmo sentido, precedente desta Corte:

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido.” (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)

Assim, era o caso de se acolher a pretensão inicial de restituição dos valores subtraídos da conta do autor, bem como dos encargos decorrentes das movimentações espúrias.

Nesse sentido:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS - Contrato de financiamento Quitação antecipada realizada por meio de boleto bancário fraudado - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Teoria do risco profissional - Aplicação da Súmula 479 do C. STJ - Contrato acertadamente declarado quitado pelo r. Juízo de origem, que também declarou inexigíveis as parcelas objeto da quitação - Dano moral, por outro lado, não caracterizado na hipótese - Sentença de parcial procedência mantida - Recursos não providos” (TJSP, Apelação Cível nº 1038098-36.2020.8.26.0002, 17ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel. Paulo Pastore Filho, julgado em 08/11/2021).

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE

PROCEDENTE O PEDIDO. RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO POR AMBAS AS PARTES. Ausência de interesse recursal. Preliminar rejeitada. Contrato de empréstimo consignado não reconhecido. Golpe da falsa central. Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. Declaração de inexigibilidade do contrato de rigor. Falha na prestação do serviço da instituição bancária. Risco atrelado ao negócio. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Invalidação dos efeitos contratuais, com o restabelecimento das partes ao "status quo ante". Restituição. Descabimento, ante a ausência de descontos. Devolução das quantias depositadas. Descabimento, já que houve prova de que a parte autora foi vítima de fraude, tendo transferido a quantia para falsário. Indenização pelo dano moral indevida, no caso concreto. Sentença parcialmente reformada. Recurso do réu desprovido. Recurso do autor provido, apenas para majorar a verba honorária devida ao seu patrono." (TJSP, Apelação Cível 1051998-76.2021.8.26.0576, Rel. Des. Heloísa Mimesi, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 09/10/2023, DJe de 09/10/2023)

Portanto, merece provimento o apelo para que o requerido proceda à restituição dos valores indevidamente transferidos via pix, no montante de R\$ 4.445,00, com correção a partir das transferências, com juros desde a citação.

C) Dos danos morais

No caso em apreço, a parte autora teve subtraídos de sua conta bancária valor significativos, que alcançaram inclusive o valor de seus vencimentos do mês em que se deram os descontos, comprometendo verba de caráter alimentar.

Além disso, restou incontroverso que a parte autora, ao perceber a fraude, solicitou administrativamente a restituição dos valores, a qual lhe foi negada, e viu-se obrigada a recorrer ao Poder Judiciário para se recompor do prejuízo experimentado e que, repito, prejudicou significativa parcela de seus vencimentos.

Ora, esta situação e os efeitos dela decorrentes não configuram mero dissabor do cotidiano e prejudicaram seu sossego e a tranquilidade

da parte autora, em situação que poderia ter sido resolvida administrativamente.

Portanto, a situação gerou dano extrapatrimonial indenizável.

Para a fixação do quantum devido, devem ser verificados requisitos, tais como a intensidade da culpa, os resultados advindos do ato ilícito etc. O valor da indenização deve ser fixado em valor razoável, procurando compensar o lesado e desestimular o lesante, sem proporcionar enriquecimento ilícito.

Dados estes parâmetros, fixo em R\$3.500,00 a indenização por danos morais, valor necessário e suficiente para reparar o gravame e alertar o responsável para que não repita o ato.

A indenização por danos morais deverá ser corrigida desde a publicação deste, com juros moratórios desde a citação, eis que se trata de ilícito de natureza contratual.

Os valores a serem pagos pelo apelado deverão ser corrigidos pelo IPCA e os juros serão calculados pela taxa SELIC, descontado o IPCA.

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

POSTO ISSO, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso do autor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Atribui-se ao apelado a responsabilidade pelo pagamento integral das custas e das despesas processuais e dos honorários advocatícios da parte adversa, ora fixados em 13% do valor da condenação.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator