



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000449466

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1013031-89.2022.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GEOVANE ARAÚJO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

HÉLIO NOGUEIRA
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível (digital)

Processo nº 1013031-89.2022.8.26.0005 (2)

Comarca: 4ª Vara Cível – Foro Regional de São Miguel Paulista
– São Paulo

Apelante: Geovane Araújo dos Santos (Justiça Gratuita)

Apelada: Itaú Unibanco S/A

Voto nº 34.682

Apelação Cível. Ação de reparação de danos materiais c/c danos morais e pedido de tutela provisória de urgência antecipada. Sentença de improcedência. Inconformismo. Prolação da sentença por Magistrada que não presidiu a audiência de instrução não a torna nula. Magistrada de primeiro grau que teve amplo e irrestrito acesso ao conjunto fático-probatório dos autos e não houve qualquer prejuízo às partes. Operação impugnada que ocorreu em caixa eletrônico 24 horas, mediante uso de cartão com chip e senha, conforme atesta a perícia. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Porém, nos termos do artigo 14, § 3º, II, da Lei nº 8.078/1990, a hipótese é de culpa exclusiva do consumidor, que se descuidou do cartão e da senha e, eventualmente, permitiu que terceiros realizassem a operação dita fraudulenta, em quebra de nexo de causalidade com a atuação do fornecedor. Transação impugnada que não destoa do perfil de consumo do autor. Sentença



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido.

Cuida-se de Apelação Cível que objetiva a reforma da respeitável sentença, que, em ação de reparação de danos materiais c/c danos morais e pedido de tutela provisória de urgência antecipada, julgou-a improcedente. Em razão da sucumbência, condenou a parte autora, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% do valor corrigido da causa (fls. 494/495).

O autor, não conformado com a decisão, apela (fls. 498/513).

Alega que a sentença é nula, considerando que foi proferida por magistrado diverso daquele que presidiu a audiência de instrução e julgamento.

Salienta, quanto ao mérito, que as provas apresentadas pela instituição financeira apelada são unilaterais e não podem ser aceitas, devendo ser descartada também a perícia, pois se baseou em tais provas.

Ressalta que cabia à recorrida fazer prova no sentido de que realizou os saques, considerando que cada terminal de autoatendimento possui câmera própria, assim como as agências bancárias, mas deixou de fazê-lo.

Aduz que o golpe da clonagem de cartão é uma técnica conhecida em que os criminosos instalam



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

dispositivos nos terminais e copiam as informações contidas na tarja magnética do cartão e que uma vez bem-sucedida a captação das informações, eles passam a fazer operações sem a autorização do correntista.

Argumenta que assim, fica claro que não há prova nos autos de que tenha sido o responsável pelas operações impugnadas, considerando que pode ter havido a clonagem do seu cartão.

Expõe que há que se considerar que é idoso, de pouca alfabetização e conhecimento técnico o que denota uma hipervulnerabilidade, devendo ser aplicada as disposições do Código de Defesa do Consumidor, em especial, a inversão do ônus da prova.

Defende que outro ponto a ser considerado é o fato de que as operações impugnadas fogem do seu padrão de consumo.

Realça que a apelada deve ser responsabilizada pela falha na sua prestação de serviço nos termos da Sumula 279 do STJ.

Sustenta que faz jus ao ressarcimento dos danos materiais e morais suportados.

Pugna pelo integral provimento da apelação, para reformar a respeitável sentença.

Em contrarrazões, a parte apelada postula seja negado provimento ao recurso e mantida na íntegra a r. sentença (fls. 529/543).

Recurso tempestivo, isento de preparo (fl.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

30) e recebido no seu regular efeito.

À fl. 546, o apelante manifestou sua oposição ao julgamento virtual do feito.

É o relatório.

Trata-se de “ação de reparação de danos materiais c/c danos morais e pedido de tutela provisória de urgência antecipada”, ao argumento de ter se dirigido a uma das agências da ré, situada na Avenida Marechal Tito, 3333, Vila Curuçã, São Paulo, para realização de saque no terminal de autoatendimento no valor de R\$ 100,00. Ocorre que, posteriormente, verificou no extrato que na mesma oportunidade foi realizado um segundo saque indesejado, cerca de meia hora depois, em valor elevado R\$ 1.500,00, fora do seu padrão de consumo. Como é do relato, afirma que não obteve êxito em resolver a questão administrativamente, motivo pelo qual ajuizou a ação visando a reparação nos danos morais e materiais suportados.

A ré, em defesa, sustentou a regularidade da operação, sob o fundamento de que a transação fora realizada mediante o uso de cartão com *chip* e aposição de senha pessoal do autor. Para a prova do alegado juntou aos autos documentos a fls. 67/73 e laudos periciais produzidos em outros processos que cuidaram de situação correlata, atestando higidez do sistema de proteção que são dotados os cartões com *chip*.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Houve o julgamento antecipado do feito, no qual se entendeu pela procedência da demanda (fls. 282/285). A requerida, irresignada, apelou (fls. 291/306). Foi dado provimento ao recurso (fls. 325/330), com a determinação de nomeação de perito judicial para produção de prova pericial para comprovar a autenticidade da operação impugnada.

A prova pericial foi realizada, tendo o ilmo. Perito concluído que:

“25. Foi utilizado o cartão original, dotado de chip, com a correta digitação da senha, para a realização das transações impugnadas pelo Requerente.

26. Tecnicamente, é possível afirmar que: se a transação impugnada não foi realizada pelo próprio Requerente, quem a realizou se utilizou do cartão original e tinha conhecimento da senha do cartão.

27. Tecnicamente, a Perícia não pode afirmar se ocorreu ou não qualquer outro tipo de fraude em relação à transação contestada” – fl. 387.

Além disso, o expert esclareceu que o tipo de tecnologia de segurança que se cerca o cartão com chip, é passível de uma gama menor de fraudes. Confira-se:

“As formas de fraude envolvendo o uso indevido de cartões dotados de chip e aderentes ao padrão EMV restringem-se à:

i. Obtenção da senha secreta por diversos meios, como descritos no Anexo I deste laudo, seguido de furto do cartão original.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ii. Obtenção dos dados impressos no cartão para uso em transações via Internet (e-commerce), que independem da validação do cartão por meio do chip”.

Foi prolatada sentença de improcedência da demanda, motivo pelo qual o autor se insurge. Mas, sem razão pelo que segue.

Inicialmente, cabe anotar que a prolação da sentença por Juízo distinto daquele que presidiu a audiência de instrução, na hipótese dos autos, não a anula.

Isso porque, não se vislumbra qualquer prejuízo às partes e a nulidade defendida pelo apelante não prospera, principalmente porque a Magistrada *a quo* teve amplo acesso ao conjunto fático-probatório dos autos e pôde apreciá-lo livre e irrestritamente.

Aliás, este Tribunal, em julgamentos de casos análogos, assim decidiu:

“Apelação. Ação indenizatória. Sentença que julgou improcedente o mérito da demanda. Insurgência do autor. Inexistência de vicissitudes maculando a sentença. **Nulidade por afronta à identidade física do juiz. Descabimento. Nova sistemática processual que não reproduziu o artigo 132 do CPC/73. Ausente, ademais, prejuízo pelo proferimento da sentença por juiz diverso daquele que presidiu a audiência.** Apelação que não comporta conhecimento. Modificação da causa de pedir da demanda em sede de apelação. Impossibilidade de apreciação em sede recursal, por consistir em inovação recursal, vedada pelo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ordenamento jurídico. Inteligência dos artigos 336, caput, 1.013 e 1.014 do Código de Processo Civil. Precedentes deste E. TJSP. Sentença mantida. Recurso não provido, na parte conhecida.” (Apelação Cível 1000931-22.2022.8.26.0549; Relatora: Ana Lucia Romanhole Martucci; 33ª Câmara de Direito Privado; j.: 16/10/2024). (g.n.)

“APELAÇÃO. SERVIÇOS
PROFISSIONAIS. AÇÃO DE COBRANÇA. INSTRUMENTO
PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. MEDIÇÃO,
CONSTRUÇÃO E TOPOGRAFIA. **NULIDADE DA SENTENÇA.
VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA IDENTIDADE FÍSICA DO JUIZ.
NÃO CONFIGURAÇÃO. (...). RECURSO DESPROVIDO. 1.- O
princípio da identidade física do juiz encontrava-se previsto
no art. 132 do Código de Processo Civil (CPC) de 1973, que
impunha ao juiz que concluísse a audiência o dever de, em
regra, julgá-la. Contudo, essa norma não foi replicada no
CPC vigente, de forma que nada impede que o juiz que não
presidiu a instrução profira sentença. 2. (...).” (Apelação Cível
1000460- 98.2021.8.26.0271; Relator: Adilson de Araujo; 31ª
Câmara de Direito Privado; j.: 27/06/2024). (g.n.)**

Quanto ao mérito, em primeiro lugar, é inocultável que a relação entre as partes deve ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se a Súmula 297 do C. STJ, que estabelece que “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Disto decorre que, como fornecedoras de serviço, as instituições financeiras têm o dever de zelar pela



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

segurança dos sistemas que disponibilizam.

E, embora não exista sistema de segurança invencível, se houver a transposição e o sucesso ferindo os direitos do cliente, com culpa do banco ou não, desnecessário perquiri-la. Sua responsabilidade se apresenta de forma objetiva (artigo 14 do CDC).

A questão já foi pacificada pelo C. Superior Tribunal de Justiça, em sede de recurso repetitivo:

“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”. (REsp 1197929/PR, E. 2ª Seção, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.8.2011).

Posteriormente, esse entendimento gerou a edição da Súmula 479 daquela Corte Superior, que recebeu o seguinte enunciado:

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

Porém, o fornecedor não será responsabilizado quando demonstrar que o defeito não existe ou que houve a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

No presente caso, depreende-se da narrativa e do conjunto probatório apresentado que nada nos aponta para a ocorrência de golpe. Isso porque, como atestou a perícia, a operação impugnada ocorreu mediante aposição de senha pessoal do autor e utilização do cartão com *chip*, que como é do seu relato se mantém sob sua guarda.

Ademais, analisados os documentos juntados, verifica-se que não houve a realização de outra operação desconhecida pelo autor, que não a impugnada na inicial, como se pode observar pelo extrato bancário juntado à fl. 25.

Além disso, o autor não logrou êxito em demonstrar que estava em local diverso quando ocorreu a operação impugnada, que, como se atestou, ocorreu pouco tempo depois do saque realizado pelo autor e nas imediações do local.

O saque reconhecido pelo autor ocorreu às 10h50min (fl. 442), na agência localizada na Avenida Marechal Tito, 3333, Vila Curuçã, São Paulo/SP. Já o impugnado ocorreu às 11h16min, no “(caixa eletrônico) da rede Banco 24 horas, identificado pelo código 91715, localizado à Rua Rafael Correia da Silva, 13, Jd. Aimoré, São Paulo/SP (fl. 384 do laudo pericial).

Chama a atenção que, ainda que o autor aponte no recurso que é dever do banco trazer as imagens de segurança, o fato é que a operação impugnada não se deu no interior de uma agência bancária. Conforme atestou a perícia, o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

saque foi realizado em terminal de autoatendimento da rede Banco 24 horas.

Logo, nos termos do artigo 14, § 3º, II, da Lei nº 8.078/1990, a hipótese é de culpa exclusiva do consumidor, que se descuidou do cartão e dos seus dados pessoais, de modo a possibilitar a sua utilização por terceiro, considerando que, como atestou a perícia, a operação impugnada foi realizada com seu emprego, caracterizando quebra de nexo de causalidade com a atuação do fornecedor.

Ademais, o autor deixou de demonstrar que o lançamento impugnado extrapolou o seu perfil de consumo conforme extrato apresentado à fl. 25, que apresenta as movimentações da conta de curto período de tempo, mas em que é possível verificar a ocorrência de crédito, no valor de R\$ 1.200,00, similar ao saque impugnado.

Veja-se, os seguintes julgados deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, proferidos em situações análogas:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO, FUNDADA EM TRANSFERÊNCIA REALIZADA POR TERCEIRO MEDIANTE USO DE CARTÃO DE TITULARIDADE DO AUTOR. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. AUSÊNCIA DE CAUTELA DO AUTOR AO RECEBER AUXÍLIO DE TERCEIRO DESCONHECIDO ENQUANTO UTILIZAVA CAIXA DE SERVIÇOS BANCÁRIOS LOCALIZADO NAS DEPENDÊNCIAS DE SUPERMERCADO, O



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

**QUAL SE APROVEITOU DA SITUAÇÃO PARA APLICAR O
CHAMADO "GOLPE DA TROCA DE CARTÕES".**

RESPONSABILIDADE CONCORRENTE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA POR NÃO TER AGIDO COM CAUTELA AO AUTORIZAR OPERAÇÃO BANCÁRIA QUE DESTOAVA DO PADRÃO DE CONSUMO DIÁRIO DO AUTOR. REFORMA PARCIAL DA R. SENTENÇA PARA CONDENAR A PARTE RÉ À RESTITUIÇÃO DE METADE DO VALOR TOTAL DA OPERAÇÃO FRAUDULENTA OCORRIDA NA CONTA CORRENTE DO AUTOR NO DIA 03 DE NOVEMBRO DE 2021. RECURSO PROVIDO EM PARTE". (Apelação Cível nº 1023944-67.2021.8.26.0005; Relator Des. Alberto Gosson; E. 22ª Câmara de Direito Privado; J. 18/11/2022). (g.n.).

RESPONSABILIDADE CIVIL - Dano moral - Requerente vítima do golpe da "troca de cartão" fora do estabelecimento bancário - Autor que entregou voluntariamente seu cartão bancário a um vendedor e, após a compra, não cuidou de conferir se o plástico que lhe foi devolvido era de fato o da sua titularidade - **Ausência de responsabilidade do banco - Culpa exclusiva do consumidor - Falta de cautela na guarda do cartão e da senha pessoal - Inteligência do artigo 14, parágrafo 3º, II, do CDC** - Honorários advocatícios fixados em prol do patrono do réu arbitrados corretamente na sentença em mil reais, com base em equidade, diante do diminuto valor de cinco mil reais atribuído à pretensão reparatória por dano moral, esta não acolhida - Inviabilidade de fixar remuneração aviltante ao exercício da advocacia - Recurso desprovido e majorada a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

honorária devida pelo autor ao advogado adverso, de R\$1.000,00 para R\$ 1.500,00, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal (art. 85, §§ 8º e 11, do CPC). (Apelação Cível nº 1013060-48.2022.8.26.0100; Relator Des. Mendes Pereira; E. 15ª Câmara de Direito Privado; J. 01/08/2023). (g.n.).

De tal sorte, como foi a própria parte autora quem deu causa aos prejuízos sofridos, mantém-se inalterada a sentença, tal como lançada, majorada a verba honorária para 17% do valor da causa, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, observado o disposto no art. 98, §3º, do CPC.

Ante o exposto, por meu voto, nega-se provimento ao recurso.

Hélio Nogueira
Relator