



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000322423**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002237-94.2022.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado/apelante ISAÍAS FRANCISCO ANTERPORTAM (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Em julgamento estendido, nos termos do art. 942 do CPC, por maioria de votos, deram parcial provimento ao recurso do réu e julgaram prejudicado o recurso do autor, vencidos os 2º, que declara voto, e o 3º Desembargadores**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO, HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS, ERNANI DESCO FILHO E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

**ISRAEL GÓES DOS ANJOS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 44.701**

**APELAÇÃO Nº 1002237-94.2022.8.26.0009 – SÃO PAULO.**

**APELANTE/APELADO: ISAÍAS FRANCISCO ANTERPORTAM.**

**APELADO/APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S.A.**

**AÇÃO INDENIZATÓRIA – SERVIÇOS BANCÁRIOS –  
CÔMPRA CONTESTADA PELO CLIENTE.**

Sentença de procedência. Inconformismo de ambas as partes.  
CABIMENTO EM PARTE DO RECURSO DO RÉU:  
Preliminar de cerceamento de defesa. Rejeição.  
Desnecessidade de prova pericial. Ausência de requerimento  
prévio do apelante quando instado a especificar as provas que  
pretendia produzir. Mérito. Relação de consumo.  
Responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14, CDC) e  
inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC). Operação  
atípica e não reconhecida, fora dos padrões do correntista, sem  
acionamento de qualquer sistema de segurança da instituição  
financeira. Fortuito interno que não constitui excludente de  
responsabilidade (Súmula 479, STJ). Culpa exclusiva do  
consumidor ou de terceiro não demonstrada. Restituição  
material mantida. Dano moral não caracterizado, por se tratar  
de mero aborrecimento, sem repercussões extrapatrimoniais  
relevantes, tornando prejudicada a análise do recurso autoral  
que pretendia majorar a indenização fixada a esse título.  
Reforma deste capítulo da sentença. Sucumbência recíproca.

**RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO,  
PREJUDICADO O DO AUTOR.**

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos  
contra a r. sentença de fls. 277/282, cujo relatório se adota, que julgou



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

procedentes os pedidos formulados na ação indenizatória ajuizada por Isaías Francisco Anterportam contra Itaú Unibanco S.A., para condenar o réu a devolver ao autor o valor relativo à transação indevidamente realizada em sua conta corrente, no valor de R\$ 3.150,00, com correção monetária desde o dia dos fatos e juros de mora legal a contar da citação, a pagar indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, com correção do arbitramento e juros moratórios a contar da citação e a arcar com os ônus sucumbenciais, com honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Apela o réu (fls. 301/313), suscitando preliminar de cerceamento de defesa sob a alegação de que a produção de prova pericial é essencial à apreciação da controvérsia. No mérito, afirma que a transação contestada pelo autor foi realizada na forma presencial, com cartão de chip e digitação de senha pessoal, não tendo qualquer responsabilidade sobre a operação. Sustenta que oferece segurança tecnológica aos clientes e que inexistente possibilidade técnica de clonagem, o que afasta a alegada falha na prestação de serviços. Aduz que a compra foi realizada pelo requerente ou por pessoa de sua confiança, não podendo ser obrigado a arcar com os prejuízos materiais e morais por ele experimentados.

Apela também o autor (fls. 333/337), postulando a majoração do valor da indenização por danos morais arbitrado na sentença.

Foram apresentadas contrarrazões (fls.



320/332 e 341/344).

**É o relatório.**

Rejeita-se, de início, a preliminar de cerceamento de defesa suscitada pelo banco apelante.

Isso porque, ao especificar as provas que pretendia produzir, a instituição financeira limitou-se a requerer o depoimento pessoal do autor (fls. 114/116 e 117), sem qualquer menção à prova pericial ou à necessidade de laudo técnico para que os pontos controvertidos da lide fossem solucionados, de modo que a alegação recursal mostra-se contraditória com sua postura na fase instrutória.

Além disso, o conjunto documental é suficiente e autoriza o julgamento do mérito, cabendo ao juiz indeferir diligências inúteis ou protelatórias, nos termos do artigo 370 do Código de Processo Civil.

No mérito, o autor impugna débito de R\$ 3.150,00, lançado como compra presencial vinculada a “Redshop/Taynara”, operação que afirma desconhecer. Comunicou o fato ao banco, que negou o estorno após contestação interna. Em primeiro grau, houve condenação à restituição e a fixação de danos morais.

Cinge-se a controvérsia recursal à definição



de quem deve suportar o débito de R\$ 3.150,00 lançado em 09/01/2022 como compra presencial “Redshop/Taynara”. Discute-se se a operação pode ser legitimamente imputada ao autor, pelo uso de cartão com chip e senha, ou se decorre de falha do serviço bancário, bem como se existem danos morais a serem reparados.

Pois bem.

Da análise das provas constantes dos autos, o relatório de fls. 51/57 evidencia histórico de movimentações de pequena monta na conta corrente do autor.

A operação impugnada – de valor superior a R\$ 3.000,00 – destoou do padrão do correntista, consumiu o limite disponível do LIS e representou salto abrupto em relação ao seu perfil de consumo. Essa atipicidade, por si, deveria ter acionado filtros de risco e validação adicional por parte do banco.

O depoimento pessoal do autor, tomado em audiência presencial (fls. 268/271), é coerente e harmônico com a inicial. Declarou que não perdeu nem emprestou o cartão, que não compartilha senha, que utiliza apenas cartão de débito para pequenos pagamentos e que não se vale de internet banking ou aplicativo. A negativa de conhecimento do estabelecimento “Taynara” permaneceu firme e não foi infirmada por nenhuma prova robusta.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A alegação defensiva de transação presencial com chip e senha é genérica e insuficiente. A tecnologia empregada não exonera o fornecedor quando a operação é atípica para o perfil do cliente e não há demonstração de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. O banco não comprovou a higidez do fluxo antifraude nem a adoção de autenticação reforçada compatível com o risco da transação.

Não existe nos autos prova de que a compra, embora presencial, tenha sido feita com uso de chip do cartão. Há fraudes com uso de tarja, uma vez que existe a possibilidade de clonagem de cartões com reprodução da tarja magnética. Muitas fraudes ocorrem dessa maneira. O Banco não trouxe o “POS Entry Mode”, que demonstraria a modalidade da entrada do cartão na maquininha com o respectivo código internacional.

O documento apresentado é unilateral e não técnico.

Incide, no caso, a responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14 do CDC). Fraudes praticadas no âmbito de operações bancárias constituem fortuito interno do risco do empreendimento, do qual o banco auferiu proveitos e deve suportar os ônus, segundo a orientação consolidada na Súmula nº 479 do STJ. Para afastar o dever de indenizar, cabia à instituição demonstrar ausência de defeito do serviço ou culpa exclusiva do consumidor (art. 14, §3º, CDC), o que não ocorreu.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A falha do serviço está suficientemente caracterizada. Houve lançamento não reconhecido, em valor fora do padrão e sem qualquer barreira de segurança eficaz. A ausência de bloqueio preventivo, de alerta ao cliente ou de autenticação adicional evidencia atuação abaixo do dever de cautela esperado no setor bancário.

Vale dizer, ainda, que a hipótese de fraude, inclusive por clonagem, embora refutada pela ré, não elide o dever de recompor o prejuízo. Sob o regime consumerista, com a redistribuição do ônus probatório (art. 6º, VIII, CDC), incumbia ao banco demonstrar, de forma concreta, excludente de responsabilidade ou inexistência de defeito na prestação. Como tal prova não foi produzida, permanece o dever de indenizar no caso concreto.

A recomposição material deve ser integral, tal como definida. Mantém-se a restituição do débito de R\$ 3.150,00, com correção e juros nos moldes fixados na sentença, a fim de restaurar o *status quo ante*.

A indenização por dano moral, contudo, não se sustenta. O episódio revela aborrecimento e desgaste administrativo, mas não há prova de negativação, indisponibilidade prolongada de verbas essenciais, exposição vexatória, constrangimento público ou outro gravame concreto à personalidade. O ressarcimento patrimonial é suficiente para afastar os efeitos do evento danoso.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A jurisprudência tem reservado a compensação moral a hipóteses nas quais o ilícito extrapola o mero dissabor e atinge de forma relevante direitos da personalidade. Aqui houve um único lançamento indevido, prontamente impugnado, sem repercussões extrapatrimoniais relevantes comprovadas.

Não se justifica, portanto, a manutenção da indenização fixada a esse título, restando prejudicada a análise do recurso autoral que pretendida majorá-la.

Reformada parcialmente a sentença, impõe-se a redistribuição dos ônus sucumbenciais. Reconhece-se a sucumbência recíproca (art. 86, *caput*, CPC), com fixação dos honorários devidos pelo autor em 10% sobre o valor por ele postulado a título de dano moral (R\$ 31.711,00), e daqueles devidos pela ré em R\$ 1.500,00, por apreciação equitativa (art. 85, §8º, CPC), vedada a compensação (art. 85, §14, CPC). Deverá ser observada a gratuidade já concedida ao autor.

Ante o exposto, **voto por DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu**, para o fim de afastar a indenização por danos morais fixada na r. sentença, **julgando PREJUDICADO o do autor**, com redistribuição dos ônus sucumbenciais, devendo ser observada a gratuidade já concedida ao autor.

**ISRAEL GÓES DOS ANJOS**

**RELATOR**



Voto nº 53200 – Divergente  
Apelação Cível nº 1002237-94.2022.8.26.0009  
Comarca: São Paulo  
Apelante/Apelado: Itaú Unibanco S/A  
Apelado/Apelante: Isaías Francisco Anterportam

### **DECLARAÇÃO DE VOTO**

Vistos,

Respeitosamente ousou divergir do e. relator sorteado, entendendo deva ser provido o recurso da parte ré, afirmada a improcedência da ação, revertido o ônus de sucumbência, condenada a parte autora no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários de advogado fixados em 10% sobre o valor atualizado dado a causa, a teor do disposto no artigo 85, § 2º do CPC, prejudicado o recurso adesivo da parte autora.

Superada a questão prejudicial por não reconhecida a ocorrência de cerceamento de defesa suscitada pela parte ré, tendo em vista os limites da controvérsia, incidente o que dispõe o artigo 355, I, do CPC, até por se saber ser incumbência do Juiz da causa analisar o cabimento da produção de provas, deferindo ou não a sua produção, consoante princípio da persuasão racional (CPC, arts. 355 e 370), observado, no caso dos autos, a suficiência do conjunto probatório para o pronunciamento jurisdicional, diz respeito a questão à alegação de fraude em transação bancária efetuada em cartão de débito, quanto à responsabilidade da parte ré (artigos 186, 187 e 927 do Código Civil) e sua limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' (artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor), no caso, nos termos da contestação e dos documentos juntados, especialmente do '*Relatório de Transações - Banco Eletrônico*' (fls. 51/57), de se ver que a compra questionada, realizada em 09/01/2022, no valor de R\$ 3.150,00, foi realizada mediante utilização de cartão com chip e aposição senha, observada a constatação da instituição financeira, na via extrajudicial, de que '*nossos equipamentos registraram que as movimentações contestadas foram realizadas com uso de seu cartão magnético com chip e a correta digitação de sua senha do cartão*' (fls. 13), ratificada na via judicial sob a afirmativa de que '*aduz a Parte Autora desconhecer lançamentos em sua conta corrente realizados mediante validação de cartão original com CHIP e senha, na modalidade full grade de autenticação, conforme demonstrado por meio do relatório GS04, documento que evidencia as transações realizadas pela parte autora por meio de sua conta corrente e o método de autenticação realizado.*' (fls. 31/32), observado terem sido realizadas outras transações na mesma data (09/01/2022) e com a mesma sistemática ('*COMPRA DOMÉSTICA A VISTA MAESTRO*'), restando impugnada apenas a compra de maior valor, sujeita, desta forma, a questão aos termos do julgado pelo STJ (REsp 1633785/SP), de que referida controvérsia – definir se o banco deve



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responder por danos decorrentes de operação bancária que, embora contestada, foi realizada com a utilização de dados e senha pessoal e intransferível do correntista, se tem que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transação realizada mediante cartão e digitação de senha pessoal e intransferível do correntista, ausente vício a macular a transação ocorrida em 09/01/2022, no valor de R\$ 3.150,00.

E isso até porque referida documentação trazida aos autos tela *'print do sistema'*, especificamente o relatório de utilização do cartão de débito e crédito, se apresenta como apto a demonstrar a verdade ou, como refere doutrina *'potencializar a primazia da realidade'*, vez que se reconhece referido *'print'* de tela sistêmica como prova digital pode ser entendida essa como *"qualquer tipo de informação, com valor probatório, armazenada em repositório eletrônico-digitaís de armazenamento, ou transmitida em sistemas e redes informáticas ou redes de comunicações eletrônicas, privadas ou publicamente acessíveis, sob a forma binária ou digital"* (vide Rodrigues, Benjamim Silva, Direito Penal Parte Especial, Tomo I, Direito Penal Informático), de modo que *'print'* de tela sistêmica – é documento hábil a demonstrar e comprovar as transações, nos termos do disposto no artigo 422 § 1º do CPC, ainda mais quando, como no caso, as transações são eletrônicas, pelo que e como já decidido pelo STJ, *"sendo informatizado o controle de contas, não se haveria mesmo de exigir da demandada outra forma de prova que não a reprodução dos dados presentes em seus computadores"* (STJ; 2019/0299453-4), desincumbindo-se a parte ré do ônus de demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, nos termos do art. 373, II, do CPC.

Por isso, se sabendo que a responsabilidade sem culpa não significa responsabilidade semnexo causal, observada a relação de causalidade e de incidência (artigo 403 do Código Civil), com o acréscimo de que o evento danoso objeto da causa extrapola os limites da relação objetiva a que se vinculou a parte ré e também por derivar o evento danoso de prática de ato voluntário próprio da parte autora, que explicita assunção de risco, uma vez que a culpa exclusiva implica a exclusão de responsabilidade (artigo 14 do CDC) sendo inaplicável a Súmula 497 do STJ por não advir o evento dano de *'fortuito interno'*, observada a delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência (artigo 393 do Código Civil) uma vez que o evento danoso se deu por ação estranha à atividade do réu como fornecedor, acrescido a isso o fato de tão só tomar conhecimento a parte ré após a efetivação da transação, o que impediu qualquer providência visando obstar ou minorar os efeitos dos atos voluntários praticados pela parte autora em desfavor dela mesma, não se entende por negligente o estabelecimento bancário réu - pela inobservância da regra de cuidado e dever de segurança, a explicitar ausente o nexo causal (conduta - relação de causa e efeito - liame entre a conduta do réu e o resultado) a permitir o reclamo.

Portanto, se tem por presente a hipótese de excludente de responsabilidade da parte ré (artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC), conforme orienta a jurisprudência do STJ (REsp 1.178.454/PR e no mesmo sentido, AREsp 178084/MG), inaplicável a Súmula 479 do STJ) ainda mais que, vinculada a questão à responsabilidade contratual, cabia a parte autora a prova de que o banco réu teria se



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conduzido com culpa por negligência, imprudência ou imperícia, quanto ao dever de verificar a regularidade e a idoneidade da transação questionada (CPC artigo 373, I), o que não restou demonstrado.

Nesse sentido, o entendimento deste E. TJSP: “*Direito do consumidor. Contratos. Empréstimo consignado. Refinanciamento. Apelação cível. Declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral e material e pedido de tutela de urgência. Comprovada a regularidade dos contratos. Desprovemento. I. Caso em exame 1. Apelação cível objetivando a reforma da sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se houve violação ao princípio da dialeticidade recursal; (ii) se restou comprovada a contratação de refinanciamento de empréstimo consignado e (iii) se há direito à indenização por dano moral e material. III. Razões de decidir 3. Afastada a arguição de ausência de dialeticidade recursal, pois as razões de apelação atacam os termos da sentença 4. Banco réu que se desincumbiu de seu ônus probante ao apresentar o contrato assinado pelo autor. Regularidade da contratação. 5. Indevidas as indenizações por danos moral e material. IV. Dispositivo 6. Apelação cível conhecida e desprovida. Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 1.010; Regimento interno deste E. Tribunal de Justiça, art. 252.*” (TJSP; Apelação Cível 1000643-68.2024.8.26.0302; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves, j. 08/11/2024).

E mais: “*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Apelo da autora. CERCEAMENTO DE DEFESA. Inocorrência. Prova documental constante dos autos suficiente para o deslinde da controvérsia. Desnecessária prova técnica. MÉRITO. Contratação efetiva de empréstimo consignado. Conjunto probatório apresentado pela instituição financeira demonstra a contratação via internet banking e a disponibilização do crédito em conta corrente da autora. Apelante que não logrou impugnar, de forma cabal, os documentos trazidos aos autos pelo apelado. Regularidade da contratação demonstrada. Descontos pertinentes. Não configurada a hipótese do art. 39, III, § único, do CDC. O réu não agiu com a intenção de oferecer amostra grátis à mutuária; pretendia conceder mútuo oneroso, tanto que realizou os descontos no benefício previdenciário da autora. Inexistência de ato ilícito. Indenizações indevidas. Multa por litigância de má-fé. Redução, de ofício, a fim de adequar a finalidade da pena com as condições financeiras da parte. Matéria ordem pública. Precedentes. Sentença mantida, majorada a verba honorária para 15% do valor da causa, observada a isenção e suspensão decorrentes da gratuidade. PRELIMINAR REJEITADA, RECURSO NÃO PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO.*” (TJSP; Apelação Cível 1000117-72.2023.8.26.0032; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; j. 23/04/2024).

Ademais quanto à referida obrigatoriedade de análise do 'perfil' do correntista, é de rigor se reconhecer que não existe regra legal e o Judiciário não pode impor às instituições financeiras a obrigação de averiguar toda e qualquer movimentação bancária de correntista e bloquear aquelas que não se adequem ao seu 'perfil', e isso até por violar direito do correntista, explicitando prática abusiva, uma vez



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que, sem qualquer reclamo seu, não cabe ao Judiciário ou ao banco, se arvorar no direito de censor ou corregedor de suas práticas bancárias, isso quer dizer que não se pode punir o fornecedor do serviço quanto ausente obrigação legal ou contratual, ainda mais que sequer definido o que seja o 'perfil' de movimentação bancária do correntista, sendo incontestado no caso – até em face das regras do pacto a que se vincularam as partes - que a realização da transação se deu de forma regular e o desconhecimento pelo réu da afirmada 'fraude' que teria sofrido a parte autora, o que significa, repita-se, não se entender por presente desvio ou prática abusiva da parte ré, vale dizer, o não bloqueio, até porque, repita-se, o 'não bloqueio' espontâneo referente à movimentação bancária, não impõe o dever de se atribuir ao réu apelante o resultado danoso reclamado, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil, ainda mais por não vinculada a conduta do banco réu, como causa ou concausa eficiente para o resultado, por não extrapolar o evento danoso, os limites da relação objetiva a que se vinculou o réu, como fornecedor de serviço, e o dever de previsão possível, observada a regra do art. 14 do CDC.

E, além disso, veja-se que a parte ré comprovou que a parte autora mantinha padrão de consumo similar às compras por ela impugnadas, como se vê das compras realizadas em 21/01/2022, no valor de R\$ 2.000,00 e R\$ 1.734,30 (fls. 53), além de restar comprovado pela instituição financeira que o limite contratual que possuía a parte autora para cada transação era de R\$ 3.770,00 (vide '*LPR – Limites Propostos para Renovação*', fls. 58/65), o qual não restou violado pela compra impugnada, razão pela qual, para além da ausência de obrigação contratual, não se tem a transação impugnada como suspeita ou fora do 'perfil' do correntista, ou até mesmo violadora do limite transacional vigente à época da compra.

Nesse sentido, precedentes desta C. Câmara: “*DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. Indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Autor que, após receber ligação do suposto funcionário do banco, realizou diversas transações bancárias sob sua orientação. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Não provimento ao recurso para manter a sentença recorrida por seus próprios fundamentos. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Caso em exame. 1. Autor disse ter recebido ligação, na data de 16/04/2024, de pessoa que se identificou como funcionário do banco e que lhe informou sobre a existência de uma fraude em sua conta, e, por desconhecer o lançamento, seguiu os trâmites repassados ao telefone, tudo por orientação do suposto atendente. Passados alguns minutos, teve conhecimento de três empréstimos, sendo um empréstimo pessoal no valor de R\$ 27.740,05, e dois consignados, nos valores de R\$ 20.878,20 e R\$ 1.100,00. Relatou que dirigiu-se à agência bancária para contestar as operações "porém, foi informado pela atendente que não poderia cancelar o empréstimo pessoal, tendo em vista que o valor disponibilizado em sua conta havia sido transferido via PIX para a pessoa de Luiz Felipe Fernandes da Silva A quantia transferida foi de R\$ 27.695,05" (fl. 5). No seu entender, o banco réu é responsável, tendo em vista a falha na prestação de seus serviços. Requereu a procedência para declarar a inexigibilidade da dívida decorrente do empréstimo pessoal no valor de R\$ 27.740,05. 2. O requerido, por outro vértice,*

*sustentou ausência de falha na prestação do serviço, transação realizada mediante autenticação e senha, culpa exclusiva da vítima, bem como inexistência do dever de indenizar. 3. Sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, resolvendo o mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC. 4. Apelação do autor buscando a reforma do decisum, requerendo a total procedência dos pedidos. II. Questão em discussão. 5. A questão em análise consiste em determinar se o banco requerido possui alguma responsabilidade pelo ocorrido, ou, se houve culpa exclusiva de terceiro e/ou do próprio autor, que teria sido vítima de golpe de fácil constatação, o que isentaria a instituição financeira demandada de qualquer responsabilidade, na medida em que não teria praticado qualquer conduta que pudesse ter nexo de causalidade com o dano ocorrido. III. Razões de decidir. 6. Autor realizou as transações do seu celular mediante utilização de senha. A situação exposta se afasta completamente da hipótese de danos gerados por fortuito interno, relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito das operações bancárias. Ademais, restou patente que a conversa do requerente com o suposto atendente ocorreu em um ambiente fora do domínio do banco requerido. Não identifico, portanto, nessa situação de fato, qualquer nexo de causalidade entre a conduta do banco demandado e o prejuízo suportado pelo demandante, afastando a responsabilidade do primeiro. 7. Prévia análise do perfil do usuário. Conduta que caracteriza mera liberalidade do fornecedor. Ausência de vinculação ou obrigação contratual nesse sentido. 8. Dano material não configurado. 9. Demanda improcedente. IV. Dispositivo e tese. 10. Recurso não provido. \_\_\_\_\_ Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 3º e 14, § 3º, inciso II. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479.” (TJSP; Apelação Cível 1006094-76.2024.8.26.0269; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; j. 19/11/2024).*

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Autor que, após receber ligação do suposto funcionário do banco, realizou diversas transações bancárias sob sua orientação. Sentença de improcedência. Insurgência do requerente. Inadmissibilidade. Autor realizou as transações mediante utilização de cartão e senha. A situação exposta se afasta completamente da hipótese de danos gerados por fortuito interno, relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito das operações bancárias. Ademais, restou patente que a conversa do autor com o suposto atendente ocorreu em um ambiente fora do domínio do banco requerido. Não identifico, portanto, nessa situação de fato, qualquer nexo de causalidade entre a conduta do banco requerido e o prejuízo suportado pelo requerente, afastando a responsabilidade do primeiro. Prévia análise do perfil do usuário. Conduta que caracteriza mera liberalidade do fornecedor. Ausência de vinculação ou obrigação contratual nesse sentido. Dano moral e material não configurados. Pedido de reconhecimento de culpa concorrente que importa em inovação recursal. Não conhecimento. Sentença mantida. Recurso conhecido em parte, e não provido na parte conhecida.” (TJSP; Apelação Cível 1006032-87.2023.8.26.0037; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; j. 19/04/2024).*

Voto por dar provimento ao recurso da parte ré, prejudicado o recurso adesivo da parte autora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Des. Henrique Rodriguero Claviso  
2º Juiz



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	8	Acórdãos Eletrônicos	Israel Góes Dos Anjos	2FEE7A62
9	14	Declarações de Votos	Henrique Rodriguero Clavisio	2FEFF0AC

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1002237-94.2022.8.26.0009 e o código de confirmação da tabela acima.