



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000197512

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003231-55.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados ESPÓLIO DE GERALDA CÉLIA DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA) e ARIANA APARECIDA NASCIMENTO DOS SANTOS.

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

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1003231-55.2023.8.26.0020

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelados: Espólio de GERALDA CÉLIA DO NASCIMENTO e Ariana Aparecida Nascimento dos Santos

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Flavia Bezerra Tone Xavier

Voto nº 13677

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. SAQUES EM CONTA-CORRENTE. FRAUDE EM TRANSAÇÕES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação ajuizada por consumidora, declarando a inexigibilidade de compras realizadas mediante fraude em cartão de débito, determinando a restituição dos valores indevidamente pagos e condenando o Banco ao pagamento de indenização por danos morais, com fixação de honorários advocatícios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se houve cerceamento de defesa em razão do indeferimento da produção de prova pericial; (ii) estabelecer se a instituição financeira responde objetivamente por transações fraudulentas realizadas com cartão de crédito/débito, com consequente dever de restituição dos valores e indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

O indeferimento da prova pericial não configura cerceamento de defesa quando o conjunto documental constante dos autos é suficiente para o julgamento da causa.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, submetendo-se às normas do Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

decorrente do risco da atividade, nos termos do art. 14 do CDC. Fraudes praticadas por terceiros em operações bancárias caracterizam fortuito interno, não afastando a responsabilidade do fornecedor do serviço.

As transações impugnadas destoam do perfil de consumo da cliente, evidenciando falha no sistema de segurança da instituição financeira.

O Banco não comprovou a inexistência de defeito na prestação do serviço nem a culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros.

A cobrança indevida e os transtornos suportados pela consumidora, inclusive o desvio do tempo produtivo, configuram dano moral indenizável.

O valor da indenização por danos morais fixado observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes em operações realizadas com cartão de crédito, por se tratar de fortuito interno inerente ao risco da atividade.

A realização de transações fraudulentas que destoam do perfil de consumo do cliente caracteriza falha na prestação do serviço bancário.

A cobrança indevida decorrente de fraude bancária enseja indenização por danos morais quando demonstrados transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, parágrafo único, 3º, 14 e 14, §1º e §3º; CPC, arts. 487, I, 85, §§2º e 11, 489, §1º, IV, e 1.025; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, §1º; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp nº 1.197.929/PR e REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgados sob o rito dos recursos repetitivos; STJ, REsp nº 784.602/RS, Rel. Min. Jorge Scartezzini; STJ, REsp nº 601.805/SP, Rel. Min. Jorge Scartezzini; STJ, AgInt nos EDcl no REsp nº 1.787.184/MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino; STJ, REsp nº 434.970/MG, Rel. Min. Luiz Fux; STJ, REsp nº 419.365/MT, Rel. Min. Nancy Andrighi.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da r. sentença de fls. 425/429, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE em parte o pedido formulado por GERALDA CÉLIA DO NASCIMENTO contra BANCO ITAÚ S.A, para: i) declarar a inexigibilidade das compras do cartão de crédito discriminadas às fls. 03/04, no valor total de R\$ 4.550,00 (quatro mil, quinhentos e cinquenta reais), cabendo à ré restituir integralmente os valores ainda não estornados, devidamente corrigidas pela Tabela Prática deste Egrégio Tribunal desde o desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a citação; ii) condenar a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00, devidamente corrigida pela Tabela Prática deste Egrégio Tribunal, a partir desta sentença, e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, extinguindo o processo nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil.*”

A sucumbência da autora é mínima de modo que condeno a ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do §2º do art. 85 do Código de Processo Civil.”.

Apresentados embargos de declaração pelo Banco, estes foram providos, nos seguintes termos: “*Recebo os embargos de declaração, pois tempestivos e, tendo em vista a existência da omissão alegada, dou-lhes provimento e passo à análise dos pedidos, conforme segue. A sentença fora prolatada em 24 de setembro de 2024, devendo-se aplicar, portanto, a Lei nº 14.905/2024. Com relação à determinação de pagamento pela ré da condenação, a correção monetária deverá ser calculada pela variação do IPCA-IBGE e os juros moratórios, pela taxa Selic, descontada a variação do IPCA, nos termos dos artigos 406, §1º, e 389, parágrafo único, do Código Civil. Deverá, portanto, ser utilizada a Tabela Prática do Tribunal de Justiça para Atualização de Débitos Judiciais, com as mudanças nos critérios de correção monetária introduzidas pela Lei nº14.905/2024.”*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Sustenta o recorrente, em síntese, a ocorrência de cerceamento de defesa. No mérito, argumenta pela ausência de perfil de fraude, inexistência na falha da prestação de serviço e regularidade das transações. Acrescenta que as transações foram realizadas com uso de senha pessoal. Alega ausência de danos materiais e morais.

Contrarrazões da recorrida às fls. 469/476, pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e com preparo recolhido.

É o relatório, fundamento e decidido.

A preliminar de cerceamento de defesa deve ser rejeitada.

A lide comportava mesmo imediato julgamento, nos moldes do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, pela desnecessidade de produção de outras provas, inclusive documentais, orais ou técnicas.

Ressalta-se que a administração dos meios de prova incumbe ao magistrado, destinatário final dessa atividade realizada para o esclarecimento dos fatos sobre os quais versa o litígio, a quem cabe apreciar livremente os elementos de prova, por força do disposto no artigo 371 do Código de Processo Civil, consagrador do princípio da persuasão racional.

E, no exercício desse poder de valorar as provas, o juiz está autorizado a se restringir àquela que, além de ser mais esclarecedora, seja também a mais célere e compatível com o princípio da razoável duração do processo previsto no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal e no artigo 139, inciso II, do mencionado Código.

Em verdade, o juiz tem o poder-dever de julgar a lide antecipadamente, desprezando a realização de audiência para a produção de provas ao constatar que o acervo documental é suficiente para nortear e instruir seu entendimento. É do seu livre convencimento o deferimento de pedido para a produção de quaisquer provas que entender pertinentes ao julgamento da lide [...]” (Superior Tribunal de Justiça, AgRg no Ag



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

738.889/RS, Rel. Ministro JOSÉ DELGADO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 18/04/2006, DJ 22/05/2006, p. 160).

No caso dos autos, como bem constou da decisão de fls. 311/312, o pedido formulado pelo Banco réu foi genérico, sem indicação específica da viabilidade da prova técnica requerida.

No mérito, o recurso é de ser improvido.

A instituição financeira é sociedade destinada à prestação de serviços e as relações que mantém com clientes e terceiros regem-se pelo Código de Defesa do Consumidor (STJ, Súmula n. 297; cfr. AgRg. no REsp. n. 493.984-RS, STJ, 3a T., Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j. 3.3.05, in DJU de 18.4.05, p. 305; v. tb. Apel. n. 7.051.889-5, Jacareí, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j. 11.4.06; Apel. n. 952.193-1, Mogi Mirim, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j. 22.11.05).

A relação estabelecida entre as partes, pois, é de consumo. Como é cediço, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Além do conceito previsto no artigo 2º, da Lei 8.078/90, ou seja, do consumidor típico, o Código de Defesa do Consumidor prevê a figura do consumidor por equiparação (artigos 2º, parágrafo único, 17 e 29), quando terceira pessoa é exposta à prática comercial de ser alvo de cobrança de dívidas pela ré (artigos 29 c/c 42 e seguintes, CDC).

Por sua vez, a recorrente caracteriza-se por ser fornecedora, como descrito no artigo 3º, do CDC, uma vez que desenvolve atividades de prestação de serviços, entre outros.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistiu ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Pois bem, no caso em exame está evidente que a parte recorrida foi vítima de golpe e, ainda, indubitável que houve falha no sistema de segurança bancário, que permitiu que uma transação visivelmente destoante do perfil de compra da recorrida fosse realizada pelos fraudadores, por três vezes.

Nesse caso, não se acatou o Banco em verificar a autenticidade das transações realizadas nas contas da recorrida, o que era seu dever.

De se consignar que a recorrida informou e contestou as compras em todas as oportunidades.

Nessa linha, ainda que não comprovada qualquer participação do Banco na fraude, é certo que não restou caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou do terceiro, nem foi afastada a responsabilidade objetiva do recorrente, uma vez que a transação resultou de falha de segurança e consequente falha de prestação de serviços.

Assim, cabia ao recorrente comprovar, efetivamente, que a fraude não decorreu da falta de segurança nos serviços ofertados ao cliente, o que não ocorreu.

Evidente que ao Banco cabe o dever de vigilância quanto à segurança das operações realizadas via cartão pelos seus clientes, já que deste método se utiliza costumeiramente e, com a mesma frequência, são constantes as fraudes por esses meios verificadas.

Não demonstra o recorrente que disponha de sistema de segurança eficaz para coibir golpes deste jaez, de modo que o Banco assume o risco da atividade desempenhada.

Trago à colação o entendimento consolidado pelo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Colendo Superior Tribunal de Justiça nos Recursos Especiais 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, de relatoria do eminente Ministro Luís Felipe Salomão, julgados pela sistemática dos chamados “recursos repetitivos” (nos termos do artigo 543-C do Código de Processo Civil de 1973), cuja tese assim preconiza:

“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”.

Na mesma linha prescreve a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ressalta-se que é responsabilidade da instituição financeira impedir operações bancárias fraudulentas via cartão, por meio de constante monitoramento, adotando mecanismos de proteção, já que é alvo constante deste tipo de fraude, não podendo alegar desconhecimento ou isentar-se de responsabilidade em face de golpes deste jaez.

No caso concreto, os extratos acostados pela autora demonstram que as compras no valor total de R\$ 4.550,00 realizadas pelos fraudadores destoam completamente do seu próprio perfil de compras.

Patente, pois, que houve falha de serviço do recorrente, o que concorreu para o desfecho de que trata a demanda, nos termos do artigo 14, §1º, do CDC.

Por esta razão, inexigível o débito em comento, a manutenção da condenação do Banco recorrente à restituição dos valores envolvidos nas transações fraudulentas é medida que se impõe.

Quanto aos danos morais, correta a sua manutenção.

A indenização por danos morais deve abranger,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

principalmente, dois aspectos, quais sejam: a proporcionalidade e a razoabilidade da condenação em face do dano sofrido pela parte ofendida.

De igual maneira, deve cumprir com o seu caráter sancionatório e inibidor da condenação, o que implica o adequado exame das condições econômicas do ofensor e a exemplaridade, como efeito pedagógico, que há de decorrer da condenação.

Nesse sentido, aponto os seguintes julgados do colendo Superior Tribunal de Justiça (RESP 434970/MG 2002/0048729-9, in DJU de 16/12/2002, p. 257, Relator Min. LUIZ FUX; RESP 419365/MT, in DJU de 09/12/2002, p. 341, Relator Min. NANCY ANDRIGHI).

No caso em questão, os fatos relatados causaram constrangimento e transtornos a autora, que além de ter cobranças indevidas realizadas em sua conta-corrente, também sofreu com desvio do tempo produtivo, já que, para solucionar este problema, teve que dedicar tempo útil que poderia ser dedicado a atividades pessoais ou profissionais.

A partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a indenização fixada em R\$5.000,00 mostra-se adequada ao caso concreto.

Em suma, o caso é de improvimento do recurso.

Por fim, é preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios".



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Em consequência, majoro os honorários sucumbenciais para 12% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil, para o recorrente Banco Itaú S/A.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante de todo o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN
Relator