



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001304160**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008254-77.2021.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados VALÉRIA SILLER PEREZ, MARIA DO CARMEN SILLER PEREZ e JOSE PEZZATO PEREZ.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

**ALEXANDRE DAVID MALFATTI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível Nº 1008254-77.2021.8.26.0011**

**Apelante: BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A.**

**Apelados: JOSÉ PEZZATO PEREZ, MARIA DO CARMEN SILLER PEREZ  
e VALÉRIA SILLER PEREZ**

**Origem: 05ª Vara Cível Do Foro Regional XI - Pinheiros**

**VOTO Nº 18.334**

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL  
PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA.**

**CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELAS CONSUMIDORAS. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.** *Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. **Primeiro, reconhece-se o defeito do serviço da instituição financeira ré.** Consumidores que viram terceiro lograr êxito na realização de indevidas movimentações nas contas correntes. Situação peculiar. Banco réu que entrou em contato com os autores para informar a existência de transações fraudulentas. Isso por si só já demonstra que se tratava de golpe, pois chamou atenção inclusive do setor de fraudes da instituição financeira. Autores que no mesmo instante impugnam as movimentações indevidas. Ausência de fornecimento a senha a terceiros. Destaque-se que a segunda transação foi realizada após o bloqueio temporário da conta e emissão de novos cartões ocasião em que foram destruídos os antigos, desbloqueados os novos e cadastradas novas senhas. Diante da situação, caberia a ré monitorar a referida conta e impedir qualquer que fosse a movimentação suspeita que ocorresse. Até porque, a instituição financeira já estava ciente da invasão da conta dos autores num momento pretérito. Ademais, a perícia produzida nos autos confirmou que houve falha da ré nas transações impugnadas. Transferências no montante de R\$ 7.768,70. A causa (eficiente e imediata) do evento danoso localizou-se na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, a conta corrente dos autores. Dinâmica que permitia à ré impedir todas as transações impugnadas. Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Precedentes do E. Tribunal de Justiça. **E segundo, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação.** É preciso levar em consideração a atuação do banco réu no evento danoso como um todo, bem como o tortuoso caminho que os autores tiveram de percorrer para alcançar a declaração de nulidade dos negócios jurídicos impugnados. Falha*

*grave da ré. Montante indenizatório mantido em R\$ 5.000,00, parâmetro ajustado às singularidades do caso concreto, bem como razoável e admitido por esta Turma julgadora, em casos semelhantes **Ação julgada parcialmente procedente.***

### **SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pela instituição financeira ré **BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A**, no âmbito da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **JOSÉ PEZZATO PEREZ, MARIA DO CARMEN SILLER PEREZ e VALÉRIA SILLER PEREZ**.

A r. sentença (fls. 663/672) que julgou **parcialmente procedente a ação**, foi proferida nos seguintes termos: " *Realizada a instrução processual, o desfecho do presente caso é o mesmo. De início, destaque-se novamente que a relação entre as partes em comento é consumerista uma vez que os autores são os destinatários finais dos serviços prestados pela empresa ré, que o faz de forma contínua e habitual no desenvolvimento de sua atividade comercial, fazendo com que as partes se enquadrem perfeitamente nos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Tal conclusão possui como consequência jurídica a incidência na hipótese das regras e princípios previstos na Lei nº 8.078/90, notadamente quanto à boa-fé objetiva que, em relação ao consumidor, é presumida por aquele Diploma Legal, a qual não foi elidida pela ré durante o feito, como lhe competia, em virtude da inversão do ônus da prova também autorizada pela Legislação Consumerista. Na hipótese concreta dos autos, os autores foram comunicados pelo réu a respeito de duas transações suspeitas e tiveram a conta conjunta bloqueada, em razão do desconto de elevadas quantias na conta, não reconhecido pelos requerentes. Quanto à regularidade das transações, assim concluiu a perícia realizada (...) Sendo assim, em que pese o banco réu insista que as compras feitas mediante cartão com chip e uso de senha pessoal sejam legítimas, por serem ser intransferíveis, há outras formas de ocorrência de fraudes, que não estão ao alcance dos usuários evitá-las. Logo, compete ao prestador de serviços utilizar "uma infinidade de outros meios que precisam ser implantados dentro da instituição bancária, baseando-se em soluções de tecnologia, mas que ainda o requerido não implementou. Uma delas, muito comum, é não analisar o perfil de uso do cliente", como já havia sido observado por este juízo, e foi corroborado pelo Sr. Perito à fl. 654. É importante frisar que os autores são correntistas há anos, tempo suficiente para o banco réu conhecer o perfil de utilização, modo de vida e gastos com o cartão etc. Sobretudo face aos avanços da tecnologia que cada dia mais nos monitora por meio de inteligência artificial. Ademais, restou demonstrada a suspeita de fraude já que o próprio requerido contactou os usuários nas duas oportunidades, uma ocorrida após a troca do cartão e senha, tendo inclusive enviado mensagem de texto, que foi respondida não autorizando a transação (fl. 37). Em vão, pois o valor ainda assim foi debitado da conta corrente dos autores (fls. 51/52). Destaca-se ainda que não se atribui à instituição bancária a responsabilidade pela conduta*

*dos golpistas que fraudaram a conta ou os cartões dos requerentes, mas sim a conduta de desatenção para com o serviço prestado e pela confiança que depositada em seus serviços. Como já destacado, a relação entre as partes caracteriza-se como de consumo, não restando dúvida sobre isso nos termos da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Daí, porque, ser o banco-requerido responsável objetiva e solidariamente pelos danos causados em decorrência de falha que ocorre em qualquer fase da cadeia da prestação dos serviços. Ou seja, na qualidade de prestador de serviços e fornecedor e produtos, submete-se o requerido à responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor, por falha do serviço, inclusive frente a qualquer vítima do evento, exposta às práticas envolvidas na relação de consumo. É o que resulta das previsões constantes dos artigos 14, 17 e 29 do referido estatuto legal. É do fornecedor a responsabilidade pelos riscos de sua própria atividade lucrativa, cujos efeitos e consequências não podem atingir o consumidor. (...) Ademais, não importa o fato de ter agido de boa-fé, o desenvolvimento da sua atividade criou o risco de prejudicar terceiro. (...) Em suma, se não for possível imputar a culpa pelo evento ao consumidor, como se dá no caso, cabe ao fornecedor experimentar as consequências do evento, vinculada a responsabilidade ao risco profissional. Ademais, está satisfatoriamente caracterizada a falha na prestação de serviços, porque o réu não logrou êxito em afastar a atuação de terceiros, por meio de fraude, tão habituais nos dias correntes, especialmente no meio financeiro e bancário. (...) Diante disso, a autorização de transações financeiras que estão fora do padrão de utilização dos autores evidencia a falha de segurança do banco uma vez que a partir das informações do cliente, as compras não deveriam ter sido autorizadas pela instituição financeira. Deve-se assim, ser restituído aos autores as quantias relativas às transações contestadas, e serem indenizados pelos danos morais sofridos. Analisando-se os autos, percebe-se que no caso não revela culpa do consumidor pelo fato ocorrido, única culpa apta a romper onexo causal, pois, o fornecedor, como visto contribuiu de modo eficaz para o evento. Dessa forma, deve ser declarada a inexigibilidade do débito. Não há, entretanto, lugar no presente caso para a condenação do réu ao pagamento em dobro do que indevidamente cobrou uma vez que não ficou comprovada a sua má-fé o que é definitivo para aplicação do art 42 de CDC segundo a jurisprudência (...) quanto ao dano moral, entende-se que este é devido no presente caso restando apenas a sua fixação adequada lembrando que para isso devemos considerar as circunstâncias da causa além de culpa e condições socioeconômicas das partes lembrando que o valor não deve representar um enriquecimento sem causa por parte do autor assim como não deve ser um valor irrisório para o réu considerando a necessidade de que a sanção seja efetiva. (...) Assim, analisando os autos, mantenho como razoável a fixação do dano moral no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada um dos autores. Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados por JOSÉ PEZZATO PEREZ, MARIA DO CARMEN SILLER PEREZ e VALÉRIA SILLER PEREZ em face de BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A. para: 1) declarar a inexigibilidade do débito no valor total de R\$7.768,70 (sete mil setecentos e sessenta e oito reais e setenta centavos); 2) condenar o réu a restituir na conta dos autores a referida quantia, devidamente atualizada desde o desconto, com juros de mora desde a citação; e 3) condenar o requerido ao pagamento a título de indenização pelos danos morais o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), a cada um dos autores, perfazendo o total de R\$15.000,00 (quinze mil reais), valor este que deverá ser devidamente atualizado e acrescido de juros, ambos a contar desta sentença.”*

O banco réu ofertou **recurso de apelação** (fls. 689/701). Em síntese, sustentou a legitimidade e autoria das transações. Ressaltou que o laudo pericial produzido não possui quesito obrigatório de validade não observando os incisos III e IV do artigo 473 do CPC. Argumentou que é certo que no caso, quem se mantinha na posse do cartão e realizou as transações, tinha conhecimento de sua senha, afinal, de outra forma não seria possível a conclusão das operações. Ademais, alegou a inexistência de expectativa de mapeamento individualizado de perfil. Sustentou a ausência de danos materiais e morais. Ao final, deduziu pedido de reforma da r. sentença para julgar improcedente a ação.

Os autores apresentaram **contrarrazões** (fls. 707/719).

## **É O RELATÓRIO.**

Recurso formalmente em ordem, tempestivo, devidamente processado e preparado (fls. 702/703).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo. As partes, ademais, terão oportunidade para apresentação de memoriais e sustentações orais pelo sistema, como regulamentado pelo CNJ. Os destaques de questões de fato ou mesmo de ordem pública serão resolvidos pela Turma julgadora via embargos de declaração.

## **PASSO A APRECIAR O RECURSO.**

### **1. Defeito do serviço bancário**

Na petição inicial, os autores afirmaram que são clientes e titulares da conta corrente nº 03273-9, agência nº 3765, junto ao banco Réu há mais de 30 (trinta) anos, conta essa que possui como titular o primeiro autor Sr. José Pezzato Perez, esposo da segunda Autora e pai da terceira, utilizando cartões e demais serviços do banco rotineiramente, não tendo até então nenhum fato desabonador. Relataram que no dia 07/04/2021, por volta das 15h37m a terceira Autora Valéria retornava de atendimento médico prestado no hospital Santa Catarina acompanhada de sua sobrinha, quando foi surpreendida com uma ligação em seu celular proveniente do número (11-3320-2999), de uma pessoa que dizia ser funcionário do Departamento de Compras do Banco Itaú, informando que precisava falar

com o primeiro autor e titular da conta Sr. José Pezzato Perez. A terceira Autora questionou do que se tratava e a pessoa ao telefone informou que seria a respeito de uma compra suspeita e que falaria apenas com o titular José Pezzato. Aduzem que ao se dirigir a uma agência, a Sr. Valéria foi informada pela gerente que a conta encontrava-se bloqueada e tirou um extrato que registrava uma compra suspeita no cartão de débito de titularidade da Sra. Valéria, no valor de R\$ 4.723,70 (quatro mil setecentos e vinte e três reais e setenta centavos). Informa que solicitou a lavratura de um Boletim de Ocorrência, retornando à para dar início a um procedimento denominado “pedido de ressarcimento e transação sob condição”. Informam que, passados três dias, a gerente informou aos autores que o pedido foi indeferido pois a compra foi realizada com cartão com chip, mediante o uso de senha. Inconformados, os autores formularam pedido de nova avaliação. Relatam que em decorrência do ocorrido, em 12 de abril de 2021 receberam três novos cartões, ocasião em que foram destruídos os antigos, desbloqueados os novos e cadastradas novas senhas. Ocorre que, dias depois, em 16 de abril de 2021, a Sra. Valéria recebeu uma nova ligação do suposto departamento do banco réu, solicitando falar com o titular da conta novamente. Imediatamente, após tal ligação, a autora ligou para a agência, solicitando falar com a gerente da conta, Sra. Natália, a qual informou que a conta havia sido novamente bloqueada por nova tentativa de fraude e que havia sido efetuado novo débito na conta no valor de R\$ 3.045,00 (três mil e quarenta e cinco reais). Alegam que sempre mantiveram a posse de seus cartões, não tendo realizado nenhuma compra nos dias e valores informados. No entanto, informam que novamente o banco réu negou-se a estornar os valores debitados indevidamente da conta dos autores, com o fundamento de que o débito ocorreu com o cartão de chip e senha pessoal, com o que não concordam. Com isso, requerem que seja declarado inexigível os valores debitados da conta corrente dos autores, bem como a condenação do réu ao pagamento de danos materiais em dobro dos valores subtraídos da conta mediante fraude no valor de R\$ 15.537,40 (quinze mil quinhentos e trinta e sete reais e quarenta centavos), ou, alternativamente, seja a feita a devolução na forma simples, no importe de R\$7.768,70 (sete mil setecentos e sessenta e oito reais e setenta centavos), e danos morais no montante de R\$ 10.000,00.

Em contestação (fls. 72/95), preliminarmente, a ré alegou alega a inaplicabilidade da inversão do ônus da prova, ante a ausência da verossimilhança nas alegações da parte autora. No mérito, sustenta a autenticidade e autoria das transações, tendo em vista a existência de presunção tácita pelo uso do cartão e senha, não podendo ser atribuída responsabilidade ao banco réu. Defende o afastamento da responsabilidade objetiva por inexistir falha na prestação dos serviços. Informa que as transações realizadas através do cartão com chip somente poderão ocorrer através da autenticidade do cartão e da senha, não devendo o titular revelar sua senha a terceiros, bem como, zelar pela guarda de seu cartão. Ademais, destacou a inexistência de danos materiais e morais passíveis de reparação. Assim, requereu a improcedência da ação.

**Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.**

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).

A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

**Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado na petição inicial: movimentações indevidas realizadas por terceiros nas contas bancárias dos autores.**

**Entretanto, a questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, às contas correntes das autoras e sua movimentação. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.**

A defesa do banco réu não trouxe maiores esclarecimentos sobre aquelas movimentações impugnadas e insistiu genericamente na alegação de que, para a realização daquela transação houve uso de cartão, com leitura de chip e utilização de senha pessoal.

No caso dos autos, a questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir a realização de movimentações na conta dos autores sem suas anuências. E no ponto, a perícia realizada confirmou que houve falha da ré nas transações impugnadas (fls. 628):

Houve falha do requerido em aceitar as transações pelos seguintes motivos:

- Os requerentes estiveram presentes na agência bancária, falando com a gerente de contas, no mesmo dia onde os cartões foram utilizados fraudulentamente, logo seria perfeitamente viável o cancelamento das compras efetuadas nesses cartões, independentemente de ser compra a débito ou crédito, porém nada foi feito nesse sentido.
- O requerido enviou mensagem de SMS para a requerente confirmar a validade da transação, que não foi negada pela cliente, mas, mesmo assim, a transação foi efetivada.
- O próprio Banco identificou a transação como suspeita e mesmo assim permitiu que a transação fosse concluída.
- O Banco não é capaz de verificar a origem da transação, no entanto parte do pressuposto que as máquinas são confiáveis.
- É de conhecimento do mercado, que na grande maioria das fraudes, o beneficiário final é uma pessoa física, como nos dois casos dessa lide. Se o Banco, exigisse do adquirente, informações do beneficiário final, poderia estabelecer regras de segurança mais adequadas para evitar fraudes.

**E nem se diga que o laudo pericial produzido não possui quesito obrigatório de validade, isso porque foi efetivada por perito competente e nomeado pelo Juízo de primeiro grau.**

**E conforme bem ressaltado em primeiro grau: “Sendo assim, em que pese o banco réu insista que as compras feitas mediante cartão com chip e uso de senha pessoal sejam legítimas, por serem ser intransferíveis, há outras formas de ocorrência de fraudes, que não estão ao alcance dos usuários evitá-las. (fl. 667)”**

**Aliás, as peculiaridades do caso já revelavam que se tratava de fraude. Conforme narrado na inicial e não impugnado pelo réu, o banco réu entrou em contato com os autores para informar a existência de transações fraudulentas. Isso por si só já demonstra que se tratava de golpe, pois chamou atenção inclusive do setor de fraudes da instituição financeira.**

**E destaque-se que no mesmo instante, os autores impugnaram as movimentações indevidas, e a própria instituição financeira ré realizou o bloqueio das contas, impedindo maior prejuízo e êxito dos fraudadores. Assim, diante do cenário, também havia tempo para reversão das operações impugnadas.**

Importante ressaltar que a segunda transação foi realizada após o bloqueio temporário da conta e emissão de novos cartões ocasião em que foram destruídos os antigos, desbloqueados os novos e cadastradas novas senhas.

Diante da situação, caberia a ré monitorar a referida conta e impedir qualquer que fosse a movimentação suspeita que ocorresse. Até porque, repita-se, a instituição financeira já estava ciente da invasão da conta dos autores num momento pretérito.

O furto, o roubo e a fraude configuram riscos que devem ser atribuídos ao fornecedor pela falta de segurança (total ou parcial) do sistema, mormente quando possibilita a terceiros fraudadores cometam crimes como aqueles narrados na petição inicial, apossando-se de senhas dos consumidores via aparelho celular e aplicativo.

Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.

**Insisto: o bloqueio das contas e dos cartões promovido pela ré fez prova de que as operações foram contestadas em tempo hábil e poderiam ter sido integralmente revertidas, o que deixou de ocorrer não por negligência dos autores.**

**E não bastava a simples alegação de que as operações foram realizadas com o uso da senha das consumidoras.** Competia ao réu a prova da efetiva e direta participação das consumidoras para cessão deliberada daquela senha. Isto é, era ônus do banco demonstrar a conduta culposa ou dolosa das consumidoras.

**Esse quadro probatório faz incidir 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 das operações bancárias."*

Em situação semelhante, esta Turma julgadora também responsabilizou a instituição financeira, conforme se verifica nas ementas abaixo destacadas:

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU DESPROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE. ROUBO DE CELULAR CONTENDO APLICATIVO DO BANCO RÉU. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. Consumidora vítima de roubo de celular. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente. Empréstimo no valor de R\$. 4.000,00 e diversas transferências bancárias via PIX. A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à senha da conta corrente da autora e sua movimentação. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores, porquanto a autora viu seu celular subtraído sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha ou número de conta corrente). O sistema deveria exigir senha - muitas vezes impõe-se é da própria digital do correntista. Na instrução do processo, constatou-se a inexistência de qualquer ato, culposos ou dolosos, por parte da consumidora. A transferência via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Sujeição dos bancos aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Danos materiais. Reconhecida a falha e responsabilidade do banco réu, devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para a autora ser ressarcida por todos valores decorrentes de empréstimo e transações não reconhecidas. Danos morais reconhecidos. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Indenização fixada em R\$ 3.000,00. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. **(Apelação Cível nº 1009721-03.2022.8.26.0223, de minha relatoria, julgado****

em 22/08/2023).

*"Responsabilidade civil – Ação de indenização por danos material e moral – Autora vítima de roubo de seu telefone celular, o mesmo no qual estava instalado o aplicativo de movimentação da conta-corrente bancária administrada pelo réu - Impugnação a transferências eletrônicas de dinheiro – Pretensão ao ressarcimento do desfalque e indenização por dano moral – Oito operações de transferência em sucessão, no mesmo dia do roubo, todas fora do perfil da autora - Versão impugnada precariamente pelo réu, mediante teses sobre a regularidade das operações com o uso de senha pessoal e biometria – Sentença de procedência da pretensão da autora com base na teoria do risco profissional ou do empreendimento – Súmula n. 479 do Col. STJ - Nexo de causalidade entre os serviços prestados pelo réu e as operações fraudulentas de desfalque à autora – Dano material configurado e ressarcimento nos termos da r. sentença – Dano moral tipificado - Arbitramento em R\$ 10.000,00 razoável e proporcional, com atualização desde a r. sentença (Súmula n. 362 do Col. STJ) e juros de mora, de 1% ao mês, desde a citação, em se tratando de responsabilidade contratual – Recurso do réu desprovido e ônus de sucumbência a seu cargo, os honorários advocatícios majorados "ex lege".* **(Apelação Cível 1005780-57.2021.8.26.0004, Relator o Desembargador CERQUEIRA LEITE, julgado em 22/04/2022)**

*"Prestação de serviços bancários. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Correntista que foi vítima de roubo de aparelho celular. Comparecimento pessoal na agência bancária, obtendo informação de ausência de irregularidades. Transferências em valores elevados, fora do perfil dos clientes. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema de segurança do réu fosse eficiente. Sentença de parcial procedência. reforma. Procedência total dos pedidos. Tudo nos autos aponta no sentido de que houve movimentação fraudulenta da conta bancária dos autores por terceiro estelionatário, que burlou o sistema de segurança do réu, e que se aproveitou para realizar transferências eletrônicas e saques. Assim, a declaração de inexistência do débito era mesmo medida que se impunha. Ao réu incumbia garantir a segurança dos serviços prestados e, havendo imputação de defeito no serviço, provar fato caracterizador de qualquer das excludentes do §3º do art. 14, acima referido. No entanto, desse ônus não se desincumbiu. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Não resta dúvida de que a falha de segurança no serviço fornecido pelo réu causou dano moral aos autores. Danos morais configurados. Valor da reparação fixado em R\$ 5.000,00 (e não R\$ 20.000,00, como pretendido pelos autores), com critério*

*de prudência e razoabilidade. Apelação do réu improvida e recurso dos autores parcialmente provido." (Apelação Cível 1035028-42.2019.8.26.0100, Relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 14/06/2021).*

**Pelas falhas de segurança apontadas, mantém-se o reconhecimento da responsabilidade da instituição financeira ré no evento danoso, tal como determinado na r. sentença.**

**Sendo assim, de rigor a manutenção da condenação da ré ao pagamento do valor de R\$ 7.768,70, tal como definido em primeiro grau.**

## **2 – Danos morais**

**Também reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização.**

Os consumidores experimentaram dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido.

Mesmo em Juízo, a ré insiste numa versão (sem qualquer indício) da participação dos autores no evento danoso.

### **Passo a examinar o valor da indenização.**

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

*"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."*

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

**Assim, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mantenho o valor da indenização no importe de R\$ 5.000,00, para cada autor, parâmetro admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes.** A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico da consumidora.

**Concluindo-se, nego provimento ao recurso da instituição financeira ré.**

### **Prequestionamento**

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que *“Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial”* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

### **DISPOSITIVO.**

**Ante o exposto, pelo meu voto, NEGO PROVIMENTO ao recurso do banco réu e mantenho a r. sentença em seus termos e fundamentos jurídicos.**

Mantenho a divisão das custas processuais conforme determinado na r. sentença, até porque não houve impugnação da parte autora. Contudo, quanto aos honorários sucumbenciais devidos pelo advogado do réu, elevo para 20% no valor integral da condenação (valores das indenizações dos danos materiais e danos morais, valores principais acrescidos de juros de mora e correção monetária).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os honorários de advogado naquele percentual atentaram-se à complexidade dos trabalhos, tempo do processo e proveito econômico, de modo a garantir a remuneração adequada do profissional.

**Alexandre David Malfatti**  
**Relator**