



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000033795

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1063934-03.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado ADEL NASSER ELETRONICOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1063934-03.2023.8.26.0100

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Adel Nasser Eletronicos

Origem: Foro Central Cível - 34ª Vara Cível

Juíza: Adriana Sachsida Garcia

Voto nº 7.469

Valor da causa: R\$ 91.700,34 (fls. 104)

Ajuizamento: 19/5/2023

DEFEITO DE SERVIÇO BANCÁRIO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência quanto aos danos materiais e de improcedência quanto aos morais. Recurso tão só do réu. Desacolhimento. Defeito caracterizado. Obrigação de indenizar pelo valor indevidamente retirado da conta do autor. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu contra a sentença a fls. 102/108, proferida em ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, que julgou parcialmente procedente a ação, nestes termos:

Ante o exposto e o mais que dos autos consta, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** o pedido e condeno o réu a restituir à autora a quantia de R\$ 70.850,00, corrigida monetariamente, pelos índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir da data do prejuízo e acrescido de juros de 1% ao mês, a partir da citação.

Considerando a sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% do valor das verbas de sucumbência, com honorária que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do que preceitua a regra do artigo 85, § 2º do Código de Processo Civil.

Observo que nesta sentença foi corrigido o valor dado à causa, alterando-se para R\$ 91.700,34; o que deve ser anotado pela serventia no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sistema informatizado, ficando a autora intimada para o recolhimento da diferença devida no prazo de 10 dias, pena de inscrição na Dívida Ativa.

Finalmente, extingo o processo com análise de mérito o que faço com fundamento na norma do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil. (Destques do original)

O apelante (razões a fls. 114/118) argui, preliminarmente, nulidade da sentença por vício de fundamentação, especialmente quanto à inaplicabilidade do CDC ao caso, eis que o autor, tratando-se de empresa de comércio de produtos eletrônicos que busca lucro, realizou venda de aparelhos celulares em soma superior a 70 mil reais. No mérito, alega que o próprio apelado admite que o pagamento não foi realizado através de conta em nome do comprador, mas sim de terceiro, de nome Renata, sendo unilateral a narrativa de que se trata da esposa de Giuliano, o comprador. Afirma, ainda, ser incontroverso que Renata, na data dos fatos (24/4/2023), notificou o banco sobre a ocorrência de transferências desconhecidas que são exatamente as feitas à parte apelada, sendo que, após verificação interna, foi confirmado que as operações partiram do celular da cliente que havia sido roubado. Assim, o apelado realizou venda para terceiro desconhecido que se utilizou de celular roubado para o pagamento da compra, de modo que, diante da confirmação do golpe praticado contra cliente e a ilegitimidade da operação, o banco prontamente realizou o estorno dos valores, a fim de impedir prejuízos. Demonstra que os valores não foram retidos pelo apelante, mas sim devolvidos à conta de origem, de titularidade de Renata, conforme extratos da conta do autor. Aduz inexistir prejuízo, não tendo o apelado comprovado a venda regular, deixando de apresentar nota fiscal, sequer feito menção acerca de qual produto foi vendido, muito menos há comprovante de sua entrega, sustentando não se cogitar de reparação de dano material. Requer seja dado provimento do recurso, com a reforma da sentença, anulando-se a decisão diante de vício de fundamentação e cerceamento de defesa ou, no mérito, julgando-se improcedente a ação.

O apelado (contrarrazões a fls. 284/287) defende a aplicabilidade do CDC, uma vez que é, de fato, consumidor final dos serviços de intermediação de pagamentos oferecido pelo apelante. Rechaça a alegação de inexistência de danos materiais, já que o réu não trouxe aos autos provas das razões do estorno no valor total de R\$ 70.850,00 da conta corrente do autor, tratando-se de relação jurídica existente entre cliente e instituição

financeira, ou seja, apelante e apelado. Impugna os documentos apresentados pelo apelante, sendo notória a conduta ilícita praticada pelo banco ante a falha na prestação de seus serviços, além de não ter se desincumbido de comprovar nos autos a existência e a regularidade no procedimento investigativo que culminou no estorno dos valores da conta bancária do autor. Requer seja negado provimento ao recurso, mantendo-se a sentença.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

A apelação é tempestiva, acompanhada de preparo (fls. 119/120), o apelante tem legitimidade (réu) e está caracterizado o interesse recursal. Cuida-se de sentença de parcial procedência e de recurso tão somente do réu.

Com relação à alegação de nulidade da sentença em virtude de deficiência de fundamentação, não ocorre. A sentença está suficientemente fundamentada, devendo "ser interpretada a partir da conjugação de todos os seus elementos e em conformidade com o princípio da boa-fé" (art. 489, § 3º do CPC).

Aplica-se o CDC à solução do caso, por força da teoria finalista mitigada, incidindo, especialmente, a regra do art. 14, § 3º, razão por que não se cogita de inversão judicial do ônus da prova, mas sim de observância da distribuição legal. Cabia, por isso, ao réu, provar, de forma irrefutável, que, prestado o serviço, o defeito alegado não existiu, ou conduta exclusiva da autora ou de terceiro (evento externo).

Apenas dizer que houve contestação pela cliente (que mantinha conta corrente com o réu), com alegação de subtração do celular dela e realização da operação que gerou o crédito ao autor, não basta. O valor estava liberado na conta do autor, integrando seu patrimônio, de modo que não era dado ao réu simplesmente retirar o valor da conta do autor e creditá-lo na conta da cliente reclamante.

Conquanto, dessa forma, tenha o apelante argumentado que os estornos efetuados da conta corrente do autor, nos valores de R\$ 38.800,00 e R\$ 32.050,00, foram decorrentes de contestação às transferências das referidas quantias originárias da conta de terceiro (Renata), também correntista do banco réu, sob alegação de que teve seu celular

roubado e foi vítima de fraude através das movimentações impugnadas, não trouxe para os autos documentação hábil e capaz de sustentar e conferir credibilidade às suas alegações, para autorizar decisão de não ter ocorrido falha do serviço bancário na perspectiva do autor.

Vale dizer, mesmo que a instituição financeira deva adotar políticas, procedimentos e controles internos para fins de monitoramento das operações bancárias de seus correntistas, efetuando a reversão de pagamentos e transferências com a finalidade de evitar fraudes, os extratos/telas carreados pelo réu a fls. 84/85 não revelam informações suficientes e claras a conferir verossimilhança ao roubo alegado ou de sua notificação ao banco, sequer quanto à efetiva contestação da cliente acerca das operações realizadas. E tais fatos, aliados ao teor do extrato bancário constante da petição inicial (fls. 21/23), dando conta de que as transferências e os estornos dos valores ocorreram ambas no mesmo dia, 24/4/2023, evidenciam não ter havido tempo considerável para um processo de averiguação a respeito da suposta fraude relatada pela cliente.

Nesse ponto, destaque para o seguinte trecho da sentença recorrida:

A responsabilidade incide independentemente de culpa, em razão da natureza da atividade.

Essa responsabilidade somente poderia ser afastada pela comprovação idônea de que a autora tivesse sido desrespeitosa, ou negligente, em relação às normas de segurança; ou que tenha contribuído para o ilícito.

Mas essa prova não veio para os autos e as assertivas do réu nesse ponto são gratuitas, destituídas de prova, razão pela qual não podem medrar.

Ademais, assiste razão à autora no que diz respeito à abusividade do proceder do réu.

É certo que uma vez creditado o valor em conta corrente da autora, a quantia ingressou em sua esfera de disponibilidade, de modo que não poderia ser arbitrariamente e, de inopino, dela retirada, sobretudo porque a ela não foi dada a oportunidade para o exercício do direito ao contraditório.

Disso tudo se deduz que não se pode carrear à autora a responsabilidade por fraude praticada por terceiro no âmbito de operação bancária, sem comprovação de sua culpa exclusiva ou de sua contribuição para o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ilícito.

Assim, as razões da apelação não abalam os fundamentos da sentença, a qual, por isso mesmo, não comporta reparo.

Desse modo, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso, majorando-se a verba honorária a cargo da apelante em 50% (o critério constante da sentença não foi questionado ao tribunal), corrigida pelo IPCA, desde a publicação do acórdão, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil.

JOSÉ WILSON GONÇALVES
RELATOR