



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2022.0001009634**

**ACÓRDÃO**

**Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004688-23.2021.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada NEUSA BOMFIM CIACCIO DENKER, é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.**

**ACORDAM**, em 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

**O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JOSÉ MARCOS MARRONE (Presidente), LÍGIA ARAÚJO BISOGNI E VIRGILIO DE OLIVEIRA JUNIOR.**

**São Paulo, 7 de dezembro de 2022.**

**JOSÉ MARCOS MARRONE**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1004688-23.2021.8.26.0011**  
**Apelante/Apelado: Neusa Bomfim Ciaccio Denker**  
**Apelado/Apelante: Itaú Unibanco S/A**  
**Comarca: São Paulo**  
**Voto nº 38391**

Responsabilidade civil - Prestação de serviços – Pretendida pelo banco réu a inclusão do beneficiário da transação fraudulenta no polo passivo da ação – Inadmissibilidade – Inocorrência de litisconsórcio passivo necessário, já que não está presente qualquer das hipóteses autorizadas previstas no art. 114 do atual CPC – Hipótese de litisconsórcio passivo facultativo - Presença da pluralidade de litigantes que depende da vontade da autora – Incidência, afora isso, do parágrafo único do art. 7º do CDC – Consumidor que pode optar contra quem pretende litigar.

Prestação de serviços bancários – Fraude em conta corrente – Transferência feita por PIX não reconhecida pela autora - Banco réu que não logrou demonstrar a legitimidade do lançamento questionado, ônus que lhe incumbia, nos termos dos arts. 373, II, do atual CPC e 6º, VIII, do CDC - Responsabilidade do banco réu caracterizada – Pretensa exclusão da responsabilidade em razão de suposto fato de terceiro que encontra óbice nos termos da Súmula 479 do STJ – Mantidos o decreto de inexigibilidade da transação e a restituição do valor debitado em conta corrente da autora em virtude da malfadada transação.

Responsabilidade civil - Dano moral – Débito fraudulento ocorrido na conta corrente de titularidade da autora que, por si só, não configura dano moral puro - Inicial e razões recursais que não revelaram desdobramento que representasse abalo ao crédito, à imagem ou à honra da autora - Danos morais não admitidos – Rejeição do pedido indenizatório por danos morais – Sentença de procedência parcial da ação que deve persistir – Apelos da autora e do banco réu desprovidos.

1. Neusa Bomfim Ciaccio Denker propôs “ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais”, de rito comum, em face de “Itaú Unibanco S.A.” (fls. 1/24).

A MMª Juíza de origem deferiu a tutela de urgência pleiteada na exordial (fl. 23): “para determinar que o banco réu restitua à autora o



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

valor de R\$ 21.000,00, objeto de transferência por meio de PIX, mediante crédito em sua conta corrente, cessando a cobrança de quaisquer juros relativos à utilização do cheque especial oriunda da transferência do referido valor, no prazo de cinco dias, sob pena de fixação de multa diária e demais sanções cabíveis pelo descumprimento da ordem judicial” (fl. 48).

O banco réu ofereceu contestação (fls. 95/109), havendo a autora apresentado réplica (fls. 235/249).

Proferindo julgamento antecipado da lide (fl. 255), a ilustre juíza de primeiro grau considerou a ação procedente em parte (fl. 261), para esses fins:

“a) confirmar a tutela antecipada concedida às folhas 47/49; b) condenar o requerido a ressarcir à autora os valores tomados de sua conta pelas operações fraudulentas reconhecidas, através de PIX, no valor de R\$ 21.000,00, ressaltando-se que tal valor já foi restituído à requerente, conforme depósito de folha 83; c) determinar ao requerido que se abstenha de cobrar os juros do cheque especial decorrentes da referida transação. Em consequência, julgo o feito extinto, com base no artigo 487, I, do Código de Processo Civil” (fl. 261).

Relativamente às verbas de sucumbência, a digna autoridade judiciária sentenciante deliberou que:

“Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais. O requerido arcará com os honorários advocatícios da parte autora, que fixo em 10% do valor da condenação, enquanto a requerente deverá arcar com os honorários do patrono do banco réu, que fixo em 10% a parte em que sucumbiu do pedido (indenização por danos morais)” (fl. 261).

A autora opôs embargos de declaração (fls. 267/279), os quais foram rejeitados (fls. 280/281).

Inconformada em parte com a sentença, a autora interpôs, tempestivamente, apelação (fl. 283), aduzindo, em síntese, que: a sentença recorrida foi contraditória, uma vez que, embora tenha utilizado jurisprudência que lhe confere indenização por danos morais, julgou improcedente o respectivo pedido; o fato não trata apenas de mero inadimplemento contratual; o inadimplemento contratual provocou os danos morais descritos na inicial; ficou comprovado que não praticou qualquer ato que contribuisse para a fraude; a instituição financeira não providenciou a segurança bancária necessária para coibir a transação fraudulenta; foi o próprio banco quem comunicou a fraude; cabia ao banco réu comprovar a idoneidade de seu sistema de segurança; o sistema de detecção de fraude devia ser acionado, de maneira automática, para impedir que as operações se concretizassem;



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

houve culpa do banco réu; foi manifesto o vício na prestação do serviço; o banco réu falhou com o dever de segurança que lhe é imposto perante o consumidor ao ter permitido a ocorrência de fraude na conta bancária; o seu patrimônio foi indevidamente diminuído durante o período questionado por transações de autoria desconhecida em sua conta; é inegável que os fatos narrados superaram, em muito, o mero aborrecimento; jamais realizou qualquer transferência do tipo, tampouco se utilizou do limite de cheque especial; o fato lhe causou episódios de síndrome do pânico; o dano moral é inegável; sofreu abalo em sua saúde física e emocional; o banco réu, mesmo ciente da fraude, não adotou os cuidados necessários e suficientes a evitar a cobrança indevida, bem como a impedir os danos à saúde, honra e sua imagem; negar a indenização é premiar o banco réu por sua incúria; não há de se falar em sucumbência parcial; houve sucumbência mínima; foi vencedora na demanda; o banco réu deu causa à ação; deve o banco réu ser condenado no pagamento de indenização por danos morais, bem como no pagamento integral dos ônus de sucumbência (fls. 284/300).

O recurso da autora foi preparado (fls. 301/302), havendo sido respondido pelo banco réu (fls. 329/334).

Por sua vez, o banco réu interpôs, tempestivamente, apelação (fl. 305), alegando, em resumo, que: ficou configurada a culpa exclusiva de terceiro; é necessária a integração do beneficiário da transação fraudulenta no polo passivo da ação; o beneficiário do crédito também é responsável por eventual dever indenizatório; o fato de se tratar de relação de consumo não afasta a possibilidade de configuração de litisconsórcio passivo necessário; a sentença recorrida deve ser anulada; a transação foi efetuada por meio do sistema “bankline”, com o uso de senha e validação do dispositivo iToken; não há como alegar irregularidade da transação; mesmo que se admita que não foi a autora quem efetuou a transação, ela possibilitou que terceiro o fizesse; constitui obrigação da autora o cuidado com a senha; não houve falha na prestação de serviços; a operação não poderia ser feita por terceiro, uma vez que o iToken nunca saiu de sua posse; a validação de tal dispositivo, juntamente com a senha, acarreta a regularidade da transação e presunção de autoria; em que pesem a regularidade da transação e evidências de autoria, nada aponta para uma fraude; o perfil da operação não foi analisado; as operações foram feitas em aparelho e IP de uso habitual da autora; possivelmente houve erro de fato na sentença combatida, por se ter referido a “diversas transações”, porém, foi apenas uma; os extratos apresentados evidenciam que a autora costumeiramente realiza débitos de alto valor em conta, até mesmo transferências via internet; não se pode falar em devolução de valores ou em declaração de inexigibilidade, visto que o PIX foi realizado de forma legítima, via bankline, mediante digitação de senha eletrônica e validação do código iToken; caso a sentença atacada não seja anulada, impõe-se a improcedência da ação (fls. 306/311).

O recurso do banco réu foi preparado (fls. 312/313), havendo sido respondido pela autora (fls. 317/324).

É o relatório.

2. Ambos os apelos interpostos não merecem prosperar.

Explicando:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

2.1. Relatou a autora, na inicial da ação (fls. 1/24), que, em 29.4.2021, sem a sua autorização ou conhecimento, foi realizada uma transferência via PIX no valor de R\$ 21.000,00, com a utilização de limite de cheque especial jamais solicitado (fl. 2).

Afirmou a autora, que embora o banco réu tivesse detectado a fraude e bloqueado a sua conta, ele se negou a devolver o valor transferido indevidamente (fl. 4).

Diante disso, a autora postulou que o banco réu fosse condenado a restituir o valor debitado em sua conta, R\$ 21.000,00, assim como que ele se abstinhasse de cobrar juros do cheque especial decorrentes da operação ilícita, além de ser condenado no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (fl. 23).

2.2. Não há de se falar em litisconsórcio passivo necessário entre o banco réu e o beneficiário da operação fraudulenta (fl. 307), já que não está presente qualquer das hipóteses autorizadoras previstas no art. 114 do atual CPC.

Tratando-se de litisconsórcio passivo facultativo, a presença da pluralidade de litigantes depende apenas da vontade da autora.

A esse respeito, já houve pronunciamento, em hipótese semelhante, do Tribunal de Justiça de São Paulo:

“Litisconsórcio passivo - Insurgência do recorrente para a inclusão dos três beneficiários dos valores transferidos fraudulentamente da conta bancária da ré - Descabimento - Hipótese dos autos que se trata de litisconsórcio simples e facultativo - Incidência do art. 116 do CPC e do art. 88 do CDC” (Ap nº 1016843-64.2018.8.26.0625, de Taubaté, 14ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO, j. em 14.4.2020).

Afora isso, a relação entre as partes versa nitidamente sobre consumo, implicando submissão às regras inseridas na Lei nº 8.078, de 11.9.1990.

Nessa linha de raciocínio, estatui o parágrafo único do art. 7º do Código de Defesa do Consumidor que:

“Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”.

Destarte, todos aqueles que participaram do fornecimento do serviço ou produto ao consumidor devem responder solidariamente pelos danos eventualmente causados a este.

Discorrendo sobre o citado preceito do Código de Defesa do Consumidor, elucida DANIEL AMORIM ASSUMPCÃO NEVES que:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

“O art. 7º, parágrafo único, do CDC vem assim redigido: 'Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo'. Esse dispositivo constitui a regra geral de responsabilidade solidária entre todos os fornecedores que participaram da cadeia de fornecimento do serviço ou produto perante o consumidor. A regra justifica-se pela responsabilidade objetiva adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, que dispensa a culpa como elemento da responsabilidade dos fornecedores. Dessa maneira, independentemente de a culpa não ser do fornecedor demandado, ou não ser de todos os fornecedores demandados, haverá a condenação de quem estiver no polo passivo a indenizar o consumidor; assim, é inviável imaginar, em uma situação tratada à luz do dispositivo legal comentado, uma sentença terminativa por ilegitimidade de parte se for comprovado que a culpa não foi daquele fornecedor demandado.

Em razão da solidariedade entre todos os fornecedores e de sua responsabilidade objetiva, o consumidor poderá optar contra quem pretende litigar. Poderá propor a demanda e buscar o ressarcimento de seu dano somente contra um dos fornecedores, alguns, ou todos eles. A doutrina que já enfrentou o tema aponta acertadamente para a hipótese de litisconsórcio facultativo, considerando ser a vontade do consumidor que definirá a formação ou não da pluralidade de sujeitos no polo passivo e mesmo, quando se formar o litisconsórcio, qual a extensão subjetiva da pluralidade.

Nesse caso, portanto, de responsabilidade solidária e objetiva dos fornecedores, não será aplicável o instituto do litisconsórcio alternativo, pois, ainda que exista uma dúvida fundada por parte do consumidor sobre quem foi o causador direto de seu dano, a legislação consumerista, expressamente, atribui a responsabilidade a qualquer dos fornecedores que tenha participado da cadeia de produção do produto ou da prestação do serviço. Por ser inviável antever a ilegitimidade de qualquer deles, ainda que nenhuma culpa tenha no evento danoso, pouco importa, para os fins do processo, a individualização do fornecedor que tenha sido o responsável direto pelo dano, de modo que é inviável, nesse caso, falar em litisconsórcio alternativo” (“Litisconsórcio alternativo e o código de defesa do consumidor”, in “Aspectos processuais do código de defesa do consumidor”, orientação de Tereza Arruda Alvim Wambier, coordenação de Fabiano Carvalho e Rodrigo Barioni, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, v. 1, cap. 4, ps. 45-54, particularmente ps. 47-48) (grifo não



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

original).

2.3. Não se pode decretar também a nulidade da sentença hostilizada, por se ter referido a “diversas operações, no plural, aliás, como descrito na inicial (fl. 2), não a “uma operação” (fl. 310).

Cuida-se de mero erro material, que não configura erro de fato, tampouco enseja a alegada nulidade (fl. 310).

2.4. De outra banda, versando a ação sobre consumo e sendo a autora hipossuficiente, mostrou-se verossímil a tese de que não foi ela a responsável pela transação realizada em sua conta corrente no valor de R\$ R\$ 21.000,00, (fls. 2/3), em 29.4.2021 (fl. 7).

Diante da negativa da autora, cabia ao banco réu demonstrar que a aludida transação suspeita foi realizada pela autora ou por negligência dela com a guarda de seus dados.

Isso, todavia, não se verificou.

Como assinalado na sentença guerreada:

“Ocorre que, ao contrário do quanto sustenta do pela Instituição Financeira requerida, os sistemas e facilidades por ela ofertados, justamente para captação de clientela, são, evidentemente, passíveis de falhas, sendo certo que sua responsabilidade apenas resta excluída em caso de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

E, no caso, tendo a transação ocorrido, com uso de transferência bancária via PIX, adentrando no limite de cheque especial e com movimentação anormal da conta corrente, reforçando-se que o PIX, no valor de R\$ 21.000,00 (fls. 35/36), constitui movimentação anormal ao uso da autora, havendo a requerente informado o ocorrido ao banco (fl. 29), é evidente a responsabilidade do requerido.

Com efeito, verifica-se que a requerente-consumidora foi vítima de 'golpe' praticado por terceiros, sendo que o sistema de segurança do banco não foi efetivo em reconhecer a movimentação anormal, de modo que a casa bancária requerida não disponibilizou em seu sistema a segurança necessária para evitar a atuação de terceiros, a justificar seu dever de ressarcir o prejuízo material sofrido.

Cabia à instituição financeira ré a demonstração da regularidade das operações realizadas em nome da autora, ônus do qual não se desincumbiu. Diante da não demonstração, por parte da instituição financeira requerida, de que as transações questionadas foram feitas pela autora, é medida de rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados” (fl. 256).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Diferentemente do alegado pelo banco réu (fl. 309), a transação refutada pela autora, ocorrida às 16h42m39s (fl. 128), fugiu totalmente ao seu perfil, tanto assim que ele, logo após a ventilada operação, isto é, às 16h43m05s, realizou o bloqueio da senha e do cartão da autora (fl. 128).

Os documentos apresentados pelo banco réu (fls. 124/129, 130/159, 160/189, 190/219, 220/231), ademais, corroboram a afirmação da autora de que ela não tem o costume de realizar transações mediante PIX (fl. 3).

Como o banco réu não se munuiu das precauções necessárias, havendo permitido a efetivação de transação em perfil destoante da autora e em elevada monta, sem qualquer confirmação com o correntista acerca da respectiva legitimidade, de rigor que arque com as consequências de sua incúria, cabendo destacar-se que o risco é próprio de sua atividade econômica.

Leva a esse resultado o estatuído na Súmula 479, publicada no DJe de 1.8.2012, a seguir transcrita:

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

Inviável, nesse cenário, que se reconheça a caracterização de alguma das causas excludentes tipificadas no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, devendo persistir o decreto de restituição do valor indevidamente subtraído da conta corrente da autora (fl. 261).

2.5. Sem razão a autora, entretanto, no que tange à pretensão de indenização por danos morais (fl. 287).

Ainda que admitida a natureza fraudulenta da operação realizada na conta corrente da autora, não se pode aceitar que resultou disso transtorno que ultrapasse o mero aborrecimento cotidiano, a que todos estão expostos na vida em sociedade.

A retirada imerecida de valor de conta corrente não configura, por si só, dano moral puro.

Como deliberado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, para ficar caracterizado o dano moral, deve ser “demonstrada a ocorrência de violação significativa a algum direito da personalidade do correntista” (REsp nº 1.573.859- SP, registro nº 2015/0296154-5, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. MARCO AURÉLIO BELLIZZE, j. em 7.11.2017, DJe de 13.11.2017), o que não se verificou no caso em tela.

Do contexto fático narrado, não se vislumbra desdobramento capaz de gerar ofensa à esfera extrapatrimonial da autora.

Saliente-se que, não se cuidando de dano moral puro, a prova da respectiva ocorrência cabia à autora (art. 373, I, do atual CPC), ônus do qual ela não se desincumbiu.

2.6. Não merece modificação, igualmente, a verba honorária



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

de sucumbência, arbitrada: em 10% sobre o valor da condenação (R\$ 21.000,00) em favor da autora; em 10% sobre o valor da indenização da qual sucumbiu a autora (R\$ 15.000,00) em favor do banco réu (fl. 261).

Foi observado, pois, o disposto no art. 85, § 2º, do atual CPC, não podendo prevalecer a pretensão recursal da autora a esse respeito (fls. 297/299).

3. Nessas condições, nego provimento às apelações contrapostas, mantendo, na íntegra, a sentença recorrida (fls. 254/262).

Persistem as verbas de sucumbência estatuídas no “decisum” (fl. 261).

**JOSÉ MARCOS MARRONE**  
Relator