



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
37ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1013439-86.2022.8.26.0100**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Interpretação / Revisão de Contrato**
 Requerente: **Bruno de Oliveira Carvalho e outro**
 Requerido: **Itaú Unibanco S.A e outro**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Lívia Martins Trindade Prado**

Vistos.

Trata-se de **ação declaratória de inexigibilidade c/c pedido indenizatório** ajuizada por **BRUNO DE OLIVEIRA CARVALHO e PAULA RIBEIRO TRIGUEIRINHO CHAVES** em face de **BANCO ITAÚ UNIBANCO e MERCADOPAGO.COM RESPRESENTAÇÕES LTDA.**, todos qualificados nos autos.

Os autores afirmaram, em síntese, que foram vítimas de um assalto no dia 13 de agosto de 2018, ocasião em que informaram o banco réu sobre o ocorrido e solicitaram os bloqueios típicos esperados para garantir o resguardo de seu patrimônio; contudo, que no dia 16 de agosto de 2018, a autora verificou que existiram diversas movimentações em sua conta, realizadas pela manhã; afirmaram que o corréu Itaú, por intermédio de comunicação sistêmica junto ao corréu Mercado Pago, noticiou a existência de operações fraudulentas e solicitou o bloqueio e repatriação de valores, culminando com o prejuízo total de -R\$ 79.000,00 aos autores. Aduziram que, ao longo dos meses, todos os seus pedidos de ressarcimento administrativos foram recusados. Discorreram sobre o *modus operandi* dos réus e apontaram a existência de solidariedade entre eles. Pleitearam pela condenação dos réus ao pagamento de R\$ 79.000,00 a título de danos materiais e de R\$ 5.500 para cada autor a título de dano moral. Ainda, requereram a concessão de tutela de urgência para que sejam exibidos os dados sistêmicos e os algoritmos dos réus relacionados as contas dos autores. Ao final, pugnaram pela procedência dos pedidos. Juntaram documentos (fls. 26/127).

Emenda à inicial às fls. 135/139.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
37ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Foi indeferida parcialmente a inicial com relação ao pedido de exibição de documentos (fls. 147/151).

Citado, o requerido MECARDOPAGO.COM ofertou contestação às fls. 166/184. Inicialmente, discorreu sobre o funcionamento das plataformas Mercado Livre e Mercado Pago. Em sequência, afirmou que os autores foram imprudentes em permitirem que o aplicativo ficasse logado de forma automática no aparelho roubado, sendo, dessa forma, responsáveis por eventuais utilizações não autorizadas na conta; que somente foram informados do roubo três dias após as transações não reconhecidas, o que impossibilitou que a empresa evitasse as transações; que tomou as medidas cabíveis e efetuou o bloqueio temporário da conta dos autores; aduziu ter sido vítima não apenas da fraude de terceiros, mas, também, da negligência dos autores; discorreu sobre as formas de acesso às plataformas e sobre a inexistência de provas de que houve violação do sistema do réu para a consecução da fraude. Ainda, ponderou sobre a inexistência de danos materiais indenizáveis, vez que o requerido não pode ser responsabilizado pela fraude externa realizada por terceiros; e sobre a ausência de dano moral, vez que a discussão é meramente patrimonial. Por fim, pugnou pela improcedência dos pedidos. Juntou documentos (fls. 185/272).

Citado, o requerido ITAÚ ofertou contestação às fls. 273/300. Inicialmente, defendeu inexistir qualquer falha na prestação de serviços, já que houve a colaboração da autora para a concretização do feito, uma vez que a realização das transações somente seria possível por meio da inserção da senha do aplicativo; que os autores demoraram para comunicar o banco réu sobre o ocorrido; e a regularidade da transação eletrônica ante as diferentes barreiras de segurança para autenticá-las. Ainda, discorreu sobre a presunção de veracidade das transações referidas; sobre a necessidade de afastamento da responsabilização objetiva, vez que o prejuízo ocorreu por culpa exclusiva do consumidor e não por falha na prestação do serviço; sobre o dever contratual de guarda da senha pelos requerentes; sobre a inexistência de nexo de causalidade entre a conduta do réu e o prejuízo suportado pelos autores; sobre a inaplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ, vez que se trata de fortuito externo; e sobre a inaplicabilidade do perfil transacional. Ainda, defendeu inexistirem danos morais indenizáveis. Ao final, pugnou pela improcedência dos pedidos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
37ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Juntou documentos (fls. 301/416).

Réplicas às fls. 423/440 e 441/458.

Agravo de Instrumento procedente contra a decisão de fls. 147/151.

Determinação de exibição dos documentos aos requeridos (fls. 466).

Exibição dos documentos às fls. 471/478 e 490/526.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Conheço diretamente da demanda, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, uma vez que desnecessária dilação probatória, por conta da prova documental coligida aos autos, a qual se mostra suficiente para a solução das questões fáticas controvertidas.

No mérito, **os pedidos são procedentes.**

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo, portanto como tal deverá ser apreciada, figurando a parte autora, enquanto consumidora, presumivelmente vulnerável em relação aos requeridos enquanto fornecedores dos serviços e produtos disponibilizados ao mercado.

Diante da premissa acima e tendo em vista que a parte autora alegou nunca ter realizado as transações em tela, passou a ser ônus das partes rés a prova da validade da cobrança, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90.

Assim, diante desse quadro, competia aos requeridos provarem a origem a regularidade das transações.

Primeiramente, considerando que o corréu Mercado Pago também coloca no mercado, visando o lucro, a atividade de fornecimento de meio de pagamento e de transações análogas às praticadas por Instituições Bancárias, como o a do corréu Itaú,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
37ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

impede mencionar que como tal será abordado.

Nesse sentido, é notória a existência de vulnerabilidades nos dispositivos de segurança desenvolvidos pelas instituições financeiras, possibilitando a prática de fraude por terceiros criminosos. Tanto é assim que os próprios réus consideraram, em suas defesas, a possibilidade de existência de fraude, praticada por terceiro estelionatário, reconhecendo, com isso, a possível ocorrência de falhas na prestação do serviço.

Assim sendo, dada a relevância da questão ventilada nos autos, envolvendo a responsabilidade civil das instituições financeiras em transações bancárias realizadas mediante fraude, o E. Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula 479, *in verbis*:

Súmula 479 – As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiro no âmbito de operações bancárias.

Ainda sobre o tema, impede mencionar que o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do prestador de serviços pelos danos relacionados à sua atividade econômica, excluindo-a apenas se lograda a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor pela ocorrência do evento danoso (CDC, art. 14, § 3º).

No caso, tratando-se de relação típica de consumo, aliada à verossimilhança das alegações da parte autora e sua indiscutível hipossuficiência técnica, é o caso de inversão do ônus da prova.

Depreende-se dos autos que, assim que tomou conhecimento da cobrança indevida, a parte autora entrou em contato com o réu Itaú, para solucionar o ocorrido administrativamente, porém, sem sucesso.

Verifica-se, dessa forma, a prestação de serviços defeituosos, pelo banco requerido, uma vez que foram subtraídos R\$ 103.000,00 da conta dos autores, de maneira ilícita.

O nexo de causalidade é claro, já que os danos alegados decorreram



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
37ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

diretamente da prestação de serviços de abertura de conta corrente e poupança para a movimentação e resguardo das finanças, pelos consumidores.

Saliento, por oportuno, que é responsabilidade exclusiva da instituição financeira promover a segurança do sistema que fornece aos consumidores, e, assim, proteger devidamente seus clientes, por meio de sistemas de segurança. Dessa forma, é fundamental que a instituição seja capaz de demonstrar, principalmente em juízo, como funciona e como se realizam transações financeiras por meio de seu sistema, o que não foi feito pelo requerido. Pelo contrário, limitou-se a tentar se eximir de responsabilidade sobre a fraude ocorrida em seu aplicativo bancário, o que reitera a ocorrência de falha na prestação do serviço.

Ainda, anoto que resultou comprovado nos autos, às fls. 79/95, que a autora comunicou o preposto da instituição financeira ré acerca do assalto e da possibilidade de realização de transações na conta, mesmo após a solicitação do bloqueio.

No que tange ao requerido Mercado Pago, também se faz evidente a falha na prestação dos serviços.

Isso porque, em que pese a alegação de que os autores foram retardatários em comunicar o corrêu acerca a fraude, verifica-se, às fls. 105, que a informação acerca do ocorrido fora enviada ao sistema do requerido no mesmo dia em que se iniciaram as transações fraudulentas; corroborando-se a isso, constata-se, ainda, que o corrêu Itaú, ao detectar a fraude em seu sistema, contactou o Mercado Pago e solicitou a repatriação dos valores transferidos, no dia 17 de agosto às 13h19 (fls. 104).

No mais, considerando o histórico de transações dentro do aplicativo do Mercado Pago, fls. 114/115, deveria o réu ter se atentado à incongruência comportamental do usuário, bloqueando, dessa forma, as transferências realizadas.

Destaco, ainda, que inexistem nos autos quaisquer documentos aptos a comprovarem a regularidade das transações, diante disso, de rigor a procedência do pedido de reparação dos danos materiais suportados, considerando a responsabilidade objetiva dos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
37ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

réus.

Nesse sentido:

Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Procedência – **Furto de telefone celular – Transações financeiras realizadas pelos criminosos por meio do uso do aplicativo das instituições corrés – Transferências e pix impugnados pelo demandante – Responsabilidade das corrés que é de caráter objetivo, nos termos dos arts 3º, § 2º, e 14 do CDC – Ônus da prova que cabe, por isso, ao fornecedor de serviços, consoante previsto no art. 6º, inc. VIII, de referido Código – Requisitos não atendidos na hipótese vertente – Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelas corrés – **Responsabilidade destas corretamente reconhecida** – Demandante que faz jus à reparação dos danos materiais e morais, cuja ocorrência também está configurada no presente caso – Responsabilidade solidária das corrés – Quantificação do dano moral – Insurgência das rés, postulando a sua redução – Montante arbitrado pela douta Magistrada que merece ser mantido – Sentença mantida – Recursos improvidos. (TJSP; Apelação Cível 1008501-48.2022.8.26.0100; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 36ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/08/2022; Data de Registro: 02/08/2022 - grifei).**

No que tange aos danos morais, também merece ser atendida a pretensão autoral.

É notória que a indevida movimentação do patrimônio gera estresse desarrazoado ao homem médio. Somado a isso, constata-se a demasiada lentidão dos réus em solucionarem a demanda a eles apresentada pelos requerentes, para, além disso, ilegalmente negarem a apuração dos fatos, gerando ao consumidor, indubitavelmente, um desgaste excessivo.

Assim, evidente que os autores tiveram seu sossego e segurança abalados em razão da conduta dos requeridos, que, conforme exposto, não coligiram aos autos documento capaz de indicar a regularidade das transações, incorrendo em falha na prestação dos serviços, o que torna necessária a fixação de indenização pelos danos morais causados.

Quanto ao valor da indenização, ocorre que, embora não haja um critério



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
37ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

objetivo previsto em lei para quantificar o dano moral, a fixação da respectiva reparação deve se dar em quantia razoável e proporcional à desídia com que agiu o culpado e sua capacidade financeira, dentre outros critérios aceitos pelos tribunais:

A indenização por dano moral deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, às suas atividades comerciais e, ainda, ao valor do negócio. Há de orientar-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual e às peculiaridades de cada caso” (REsp 205.268 - SP - STJ - 4ª T. - Rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO CERQUEIRA - J. em 08.06.99 "in" DJU de 28.06.99, pág. 122).

Ou, ainda, como já se decidiu este E. Tribunal de Justiça:

A reparação pelo dano moral, além de destinar-se a, parcialmente, ser lenitivo ao sofrimento experimentado pelos ofendidos, carrega, também, cunho educativo àquele causador do dano, a fim de que aja de modo a evitar novas vítimas e ocorrências assemelhadas. Não pode ser fonte de enriquecimento de um, mas não deve ser de tal modo diminuta que não provoque qualquer esforço ao devedor para adimpli-lo, sob pena de frustrarem-se suas finalidades. (Apelação nº 986.897-9, Rel. Vieira de Moraes, j. 03/08/2006).

Além disso, deve ser ponderada, visando a inibir a repetição da conduta danosa, mas sem importar enriquecimento sem causa do lesado.

Assim, levando-se em consideração as circunstâncias do caso, a indenização deve ser fixada em R\$ 4.000,00 para cada autor, valor adequado aos fins colimados.

Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos formulados por **BRUNO DE OLIVEIRA CARVALHO** e **PAULA RIBEIRO TRIGUEIRINHO CHAVES** em face de **BANCO ITAÚ UNIBANCO** e **MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA**, o que faço para:

A) CONDENAR as partes requeridas solidariamente ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 79.000,00, aos autores, acrescido de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
37ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

correção monetária, conforme a Tabela Prática do TJSP, desde a presente data até o efetivo pagamento (Súmula 362 do STJ), e de juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação.

B) CONDENAR as partes requeridas solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00, para cada autor, acrescido de correção monetária, conforme a Tabela Prática do TJSP, desde a presente data até o efetivo pagamento (Súmula 362 do STJ), e de juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação.

Em razão da sucumbência, condeno as partes requeridas a arcarem solidariamente com custas e demais despesas processuais, inclusive honorários advocatícios, arbitrados em 10 % sobre o valor da condenação.

Publique-se. Intimem-se. Cumpra-se.

São Paulo, 23 de agosto de 2022.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
 CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**