

ESTADO DE MATO GROSSO

PODER JUDICIÁRIO

**QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO**

**Número Único:** 1008653-50.2023.8.11.0045

**Classe:** APELAÇÃO CÍVEL (198)

**Assunto:** [Indenização por Dano Moral, Indenização por Dano Material, Cartão de Crédito]

**Relator:** Des(a). ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA

**Turma Julgadora:** [DES(A). ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA, DES(A). RUBENS DE OLIVEIRA SAN

**Parte(s):**

[DEUZELIA DA SILVA DOURADO - CPF: 716.312.751-00 (APELADO), MARIANA SOUZA BAHDUR ROMUALDO - CPF: 006.564.099-32 (ADVOGADO), ITAU UNIBANCO S.A. - CNPJ: 60.701.190/0001-04 (APELANTE), RENATO CHAGAS CORREA DA SILVA - CPF: 444.850.181-72 (ADVOGADO), MAGAZINE LUIZA S/A - CNPJ: 47.960.950/0001-21 (APELANTE), ELLEN CRISTINA GONCALVES PIRES - CPF: 134.198.768-07 (ADVOGADO), MAGAZINE LUIZA S/A - CNPJ: 47.960.950/0001-21 (TERCEIRO INTERESSADO)]

**A C Ó R D Ã O**

Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: **NÃO PROVIDO, UNANIME**

**E M E N T A**

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSAÇÃO FRAUDULENTA EM CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. INSUFICIÊNCIA DOS MECANISMOS DE SEGURANÇA. DANO MORAL CONFIGURADO. *QUANTUM* FIXADO EM VALOR ADEQUADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

**I. Caso em exame**

1. Apelação cível interposta contra sentença que declarou a inexistência de débito referente a transação fraudulenta em cartão de crédito da autora, condenando os réus, solidariamente, à restituição simples do valor de R\$ 3.700,00, bem como ao pagamento de R\$ 8.000,00 por danos morais.

## **II. Questão em discussão**

2. A questão em discussão consiste em saber: (i) se a transação impugnada decorre de falha na prestação do serviço pela instituição financeira; (ii) se há responsabilidade objetiva do banco diante de fraude eletrônica; (iii) se é cabível a indenização por danos morais; e (iv) se o valor arbitrado deve ser reduzido.

## **III. R a z õ e s d e d e c i d i r**

3. Aplica-se a responsabilidade objetiva à instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito das operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do STJ e do art. 14, § 1º, do C D C .

4. Verificada a realização de transação atípica e de alto valor, precedida de tentativas de fraude, sem bloqueio ou verificação pela instituição bancária, restou caracterizada a falha n o d e v e r d e s e g u r a n ç a .

5. A tentativa infrutífera de resolução administrativa da controvérsia reforça a boa-fé da c o n s u m i d o r a .

6. A ausência de mecanismos eficazes para evitar a concretização da fraude atrai a responsabilidade da instituição bancária, não sendo demonstrada culpa exclusiva da v í t i m a .

7. A indenização fixada em R\$ 8.000,00 é proporcional e razoável diante da gravidade do dano e dos parâmetros da jurisprudência desta Corte, não havendo motivo para redução do quantum indenizatório.

## **IV. Dispositivo e tese**

8. Recurso não provido.

### *Tese de julgamento:*

"1. A instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes de transação fraudulenta, quando demonstrada a falha nos mecanismos de segurança bancária.

2. A realização de operação atípica, fora do padrão de consumo do cliente, impõe ao banco o dever de bloquear ou apurar a operação antes de concretizá-la.

3. A indenização por dano moral é devida quando a fraude compromete a esfera patrimonial e emocional do consumidor, não se limitando a mero aborrecimento."

*Dispositivos relevantes citados:* CF/1988, art. 5º, X; CC, arts. 186 e 927; CDC, arts. 6º, VI, e 14, § 3º.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp 1.995.458/SP; TJMT, Apelação Cível nº 1015046-83.2024.8.11.0003, Rel. Des. Rubens de Oliveira Santos Filho, j. 04.06.2025.

## RELATÓRIO

EXMA. SRA. DESEMBARGADORA ANGLIZEY SOLIVAN DE  
OLIVEIRA

Egrégia Câmara:

Trata-se de recurso de apelação interposto por Itaú Unibanco S.A. contra sentença proferida pelo Juízo da 4ª Vara Cível da comarca de Lucas do Rio Verde/MT na Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais ajuizada por Deuzélia da Silva Dourado em face do Banco e da empresa Magazine Luiza S.A.

A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência do débito de R\$ 3.700,00, condenar solidariamente os réus à restituição simples do referido valor, acrescido de juros e correção, bem como ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de danos morais, com os encargos legais, além de arcarem com as custas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação (Id. 309222902).

O apelante Banco Itaú S.A. sustenta, em síntese, a regularidade das transações contestadas, por terem sido realizadas mediante cartão com chip e senha pessoal da titular, inexistindo falha na prestação do serviço e configurando-se, ao contrário, culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros. Defende a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, ante a ausência de fortuito interno, bem como a impossibilidade de utilização do

“perfil de consumo” como parâmetro para reconhecer fraude. Alega, ainda, não haver comprovação de dano moral e, de forma subsidiária, requer a redução do valor indenizatório arbitrado, além da modificação do termo inicial dos juros de mora, para que incidam apenas a partir do arbitramento da indenização. Requer o provimento do recurso para afastar a condenação imposta ao Banco (Id. 309222904).

A apelada Deuzélia da Silva Dourado apresentou contrarrazões requerendo o desprovimento do recurso (Id. 309222908).

É o relatório.

#### VOTO RELATOR

EXMA. SRA. DESEMBARGADORA ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA

Egrégia Câmara:

A controvérsia refere-se à responsabilidade civil da instituição financeira por fraude em compra fraudulenta de cartão de crédito autor, com a realização de uma operação de crédito indevida.

Extrai-se dos autos que, em 01 de junho de 2023, a autora foi surpreendida com um lançamento de R\$ 3.700,00 em seu cartão de crédito, em favor de “TOCA SAO JOSE DO MT”. (Id 309222853).

Extrai-se, ainda, que a autora tentou, de forma administrativa, solucionar o impasse, comparecendo ao PROCON do Município de Lucas do Rio Verde em 12 de junho de 2023 e registrando uma reclamação (Id. 309222854). A tentativa, no entanto, foi infrutífera, uma vez que a instituição financeira insistiu na legitimidade da transação (Id. 309222855).

A instituição financeira argumenta que não houve falha, sustentando que a autora agiu com imprudência ao não proteger seu cartão e senha, defendendo a culpa exclusiva da vítima e a ausência de nexos causal, pleiteando a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos

No caso específico de fraudes bancárias, o Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento, consubstanciado na Súmula 479, de que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Assim, o banco apelante, na condição de fornecedor de serviços, responde independentemente de culpa pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, apenas eximindo de responsabilidade se comprovar a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos termos do art. 14, § 3º do CDC.

No caso, não se configura a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor, mas sim falha no dever de segurança da instituição financeira, que não implementou mecanismos eficazes para impedir que terceiros tivessem acesso a informações bancárias do consumidor.

Realizou-se transação atípica no valor de R\$. 3.700,00, consistente em uma única compra fora de seu perfil de consumo, conforme bem destacado na sentença (Id. 309222885). Além disso, os próprios relatórios do banco apresentados nos autos mostram múltiplas tentativas de transações online com "GOOGLE" com valor de R\$ 0,00, que foram negadas pelo próprio Banco, dias antes da compra fraudulenta de R\$ 3.700,00 (Id. 309222885. Fls. 2/6)

As transações de valor zero, muitas vezes negadas, constituem um comportamento comumente utilizado para testar a validade dos dados de cartões de crédito. O registro dessas ocorrências no sistema do banco, dias antes da transação de alto valor, é indicativo de comprometimento dos dados do cartão da consumidora.

Com efeito, a realização dessa transação, fora do perfil habitual do consumidor e precedida por tentativas de fraude online, evidencia falha nos mecanismos de segurança da instituição financeira, cuja inércia operacional expôs os dados bancários

da autora à ação de terceiros, revelando a vulnerabilidade do sistema de monitoramento e enquadrando-se na teoria do risco do empreendimento, que impõe ao prestador de serviços o dever de suportar os ônus decorrentes de sua atividade.

Cumprido destacar, ainda, que a autora adotou as providências compatíveis com a diligência esperada, ao buscar solução administrativa para o ocorrido junto ao PROCON (Id. 309222854).

O próprio banco afirma, em sua contestação (id. 309222883) que adota diversas camadas de segurança, como a tecnologia do CHIP e senha pessoal, que garantem a autenticidade das transações e impossibilitam o uso de cartões clonados. Ainda assim, a fraude foi efetivada mediante uma transação atípica e de alto valor (R\$ 3.700,00), realizada sem qualquer bloqueio preventivo ou mecanismo de contenção, o que evidencia a insuficiência dos sistemas de proteção adotados e caracteriza falha na prestação do serviço.

É de registrar que em casos como ora analisado, incumbia à instituição bancária, demonstrar que a fraude realizada por terceiros não adveio de falha de seu sistema bancário informatizado, o que não fez.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido reiteradamente que, nessas situações, a responsabilidade recai sobre a instituição financeira. A título exemplificativo, menciono o julgado do REsp 1995458/SP, onde se consignou que *"a vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço"*.

Ademais, a Quarta Câmara tem entendimento consolidado de que, em casos de golpe não reconhecidos, a falha na segurança bancária atrai a responsabilidade da instituição financeira, afastando a culpa exclusiva da vítima.

Veja-se:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO VIRTUAL C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E DANOS MORAIS. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. FRAUDE CONSTATADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. NÃO ADOÇÃO DE MECANISMOS DE SEGURANÇA.

RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SÚMULA N. 479 DO STJ. SITUAÇÃO QUE EXTRAPOLA O MERO ABORRECIMENTO. REPARAÇÃO DEVIDA. RECURSO PROVIDO. [...] A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do STJ, não sendo afastada a responsabilidade por eventual culpa concorrente da vítima. As movimentações financeiras realizadas — em valor total de R\$20.170,79 — apresentaram padrão atípico e incompatível com o perfil da consumidora, com pagamentos a diferentes beneficiários e em diversas unidades da federação, revelando falha na detecção de operações suspeitas pelo sistema de segurança do banco. Constatada a ilicitude da conduta da instituição financeira por não evitar transações claramente fraudulentas, impõe-se a restituição dos valores debitados e a reparação pelos danos morais sofridos. [...] Tese de julgamento: A instituição financeira responde objetivamente por danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros quando demonstrada falha em seus sistemas de segurança, independentemente de eventual contribuição da vítima. O padrão atípico de transações não reconhecidas pelo consumidor impõe o dever do banco de bloquear ou reverter as operações suspeitas, sob pena de responsabilidade civil. A indenização por danos morais é devida quando comprovado que a vítima sofreu prejuízos decorrentes de falha na prestação do serviço bancário. A restituição do indébito deve ocorrer de forma simples na ausência de prova de má-fé da instituição financeira. (N.U 1015046-83.2024.8.11.0003, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, Quarta Câmara de Direito Privado, Julgado em 04/06/2025, Publicado no DJE 04/06/2025)

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRÉSTIMO CONTRATADO POR TERCEIRO FRAUDADOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL. RECURSO PROVIDO .

#### I. CASO EM EXAME

1. Apelação contra sentença que julgou improcedente pedido de nulidade de contrato, inexigibilidade de débito e indenização por danos morais. Autor, idoso e hipervulnerável, foi vítima de golpe em que terceiro, se passando por funcionário do banco, contratou empréstimo. Houve descontos mensais em sua conta, comprometendo verba alimentar.

#### II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) responsabilidade da instituição financeira por fraude; (ii) falha na segurança do serviço prestado; (iii) dever de indenizar e restituir valores d e s c o n t a d o s .

#### III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A instituição responde objetivamente por fraudes praticadas por terceiros nas operações bancárias (Súmula 479/STJ).

4. Houve falha na prestação do serviço, por ausência de mecanismos de segurança aptos a evitar transações atípicas.

5. A restituição dos valores descontados deve ser simples, por ausência de má-fé do banco.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso provido.

Tese de julgamento:

1. Cumpre ao réu comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora (art. 373, II, do CPC).

2. Não demonstrada a arguida contratação, os descontos efetivados imotivadamente configuram ato ilícito passível de reparação por dano moral.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único; CPC, art. 373, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 479, 362 e 54; TJMT, Apelações Cíveis n.ºs

1000026-36.2022.8.11.0031 e 1013321-13.2022.8.11.0041”.(N.U

1005851-28.2022.8.11.0041, Quarta Câmara de Direito Privado, Julgado em 26/03/2025,

Publicado no DJE 28/03/2025)

Assim, comprovada a ilicitude da conduta da instituição ré e a nulidade da operação contestada, há o dever de indenizar pelos danos materiais e morais e experimentados, nos termos dos artigos 186 e 927 do Código Civil

No tocante ao valor fixado a título de danos morais, observo que a quantia de R\$ 8.000,00 se mostra adequada e proporcional às circunstâncias do caso, pois a fraude sofrida ultrapassa, em muito, o mero aborrecimento cotidiano, atingindo a esfera patrimonial e emocional do autor, que teve valores expressivos subtraídos de sua conta e precisou lidar com os desdobramentos da situação.

Ademais, o montante fixado atende aos critérios de razoabilidade, punindo a conduta negligente do banco sem configurar enriquecimento indevido da vítima, ao passo que segue aos parâmetros fixados por esta Câmara.

Nesse sentido:

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DE PORTABILIDADE. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INCONFORMISMO. AUSÊNCIA DE OBSCURIDADE. PRETENSÃO INFRINGENTE. REDUÇÃO DO “QUANTUM”. REDISCUSSÃO. VIA INADEQUADA. EMBARGOS DESPROVIDOS. [...] A alegação de excessividade do valor da indenização por danos morais não caracteriza obscuridade, contradição, omissão ou erro material, mas representa inconformismo com o mérito da decisão. [...] O valor de R\$ 10.000,00 foi fixado com base na gravidade da conduta das rés, na jurisprudência aplicável e nos princípios da

razoabilidade e proporcionalidade. A configuração do dano moral foi reconhecida in re ipsa, em razão da própria natureza lesiva da fraude sofrida por idoso, envolvendo verba alimentar. [...] A alegação de excesso no valor fixado a título de danos morais não configura vício sanável por embargos de declaração, mas inconformismo com o mérito da decisão. A indenização por danos morais decorrentes de fraude bancária contra consumidor idoso em situação de hipervulnerabilidade pode ser reconhecida in re ipsa, independentemente de prova específica do abalo.

A atribuição de efeitos infringentes aos embargos de declaração exige vício que, ao ser sanado, altere necessariamente o resultado do julgamento, o que não se verifica quando a decisão é clara e devidamente fundamentada. (N.U 1009133-61.2024.8.11.0055, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, SERLY MARCONDES ALVES, Quarta Câmara de Direito Privado, Julgado em 08/08/2025, Publicado no DJE 08/08/2025)

Portanto, a sentença analisou corretamente os elementos probatórios e aplicou a legislação pertinente, não havendo razão para reforma.

Pelo exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de Apelação.

Majoro a condenação em honorários advocatícios em mais 2% (dois por cento), atendendo ao que dispõe o art. 85, §11º, do CPC e ao Tema 1.059, do Superior Tribunal de Justiça.

É como voto.

**Data da sessão:** Cuiabá-MT, 17/09/2025

Assinado eletronicamente por: ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA

<https://clickjudapp.tjmt.jus.br/codigo/PJEDBDRNJCHW>



PJEDBDRNJCHW