



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000283937

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033454-42.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO INTER S/A, é apelado/apelante ANGELO CELSO DE OLIVEIRA E SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO DS RÉ E DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 25 de março de 2025.

ALEXANDRE COELHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1033454-42.2023.8.26.0003

APELANTE/APELADO: BANCO INTER S/A

APELANTE/APELADO: ANGELO CELSO DE OLIVEIRA E SILVA

VOTO nº 31806/asc

APELAÇÃO – DIREITO DO CONSUMIDOR –
BANCÁRIO – ROUBO DE CELULAR –
MOVIMENTAÇÕES BANCÁRIAS SUSPEITAS –
DANOS MATERIAIS E MORAIS –
RESPONSABILIDADE OBJETIVA – PARCIAL
PROCEDÊNCIA – INCONFORMISMO DAS PARTES –
Relação de consumo caracterizada - Consumidor que teve
seu celular roubado e aplicativo bancário invadido por
terceiros - Fato comunicado com presteza à instituição
financeira - Movimentações realizadas que destoam do
perfil do correntista – Comprovada a prática de treze
operações de compras e uma transferência via PIX, no dia
do roubo, em sequência e para o mesmo favorecido,
atingindo limite do cartão de crédito do autor - Falha no
sistema de segurança da instituição financeira –
Responsabilidade objetiva, conforme art. 14 do CDC -
Aplicação da Súmula 479 do STJ – Inexistência de prova de
que o correntista tenha agido com culpa exclusiva ou
concorrente a caracterizar excludente de responsabilidade –
Danos materiais efetivamente comprovados por meio da
fatura do cartão de crédito e extrato em que verificada a
transferência via PIX - Danos morais configurados –
Indenização que se fixa em R\$5.000,00 - Razoabilidade e
proporcionalidade diante do caso concreto – Sentença
reformada para dar procedência ao pedido de indenização
por dano moral – NEGARAM PROVIMENTO AO
RECURSO DS RÉ E DERAM PARCIAL PROVIMENTO
AO RECURSO DA AUTORA.

Trata-se de respeitável sentença que julgou procedente em
parte a ação declaratória cumulada com danos morais, para declarar a inexigibilidade dos
débitos decorrentes das transações efetuadas por terceiros através do cartão de crédito do
autor no dia 12/08/2023 e indicadas à inicial; bem como condenar a parte ré a pagar à parte
autora indenização por dano material no valor de R\$10.243,30, devidamente atualizados
pela tabela prática do e. TJSP (IPCA) desde o desembolso e com juros de mora pela SELIC
desde a citação. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas a arcar,
cada uma, com 70% e 30%, respectivamente, das custas e despesas processuais e com os
honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% do valor da condenação para o
patrono da parte autora e em 10% sobre o valor da causa atualizado para o patrono da ré.

Apela a instituição financeira em busca da improcedência total do pedido inicial. Afirma, em síntese, ausência de falha na prestação dos serviços bancários, pois as transações impugnadas foram feitas mediante uso de senha ou dispositivo pessoal de segurança (token), de modo que a responsabilidade de guarda desses mecanismos é de exclusiva responsabilidade de seu titular. Por fim, defende inexistência do dano material por falta de provas e de nexo de causalidade.

A parte autora apela de forma adesiva e pede pela reforma parcial para que seja julgado procedente o pedido de indenização por danos morais.

Foram apresentadas contrarrazões.

É o breve relatório.

O recurso atende aos requisitos de sua admissibilidade e por isso é recebido com efeito suspensivo, consoante artigo 1.012, do Código de Processo Civil.

Versa a demanda sobre pedido de indenização por danos materiais e morais em razão de transações financeiras realizadas por aplicativo após o roubo de celular.

Segundo consta da inicial, o autor teve o celular roubado, em 12/08/2023, quando foi abordado em via pública por cerca de três motoqueiros, com uso de arma de fogo, sendo obrigado a entregar seus pertences e informar a senha de desbloqueio do celular, o que foi informado à central de atendimento da instituição ré, onde mantém sua conta bancária e cartão de crédito logo após a ocorrência. Alega ainda o autor que foram aprovadas treze operações realizadas no dia do roubo, em sequência e para o mesmo favorecido, que somaram R\$9.995,97 em comprar no cartão e mais R\$59,00 no PIX, em movimentações fora do seu perfil de consumo, inclusive atingindo o limite do seu cartão de crédito que era de R\$10.000,00.

A r. sentença julgou procedente o pedido declaratório, nos termos acima expostos, dando correta solução à lide, exceto no que diz respeito ao dano moral.

Com efeito, a relação jurídica em debate é nitidamente de consumo, o que impõe a aplicação da legislação específica do Código de Defesa do

Consumidor e, conseqüentemente, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços bancários pelos danos causados ao consumidor (Súmula 297, STJ e art. 14, CDC). E é entendimento consolidado que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto decorre do risco do negócio que caracteriza fortuito interno (Súmula 479 e Tema 466, do STJ).

No caso, restou configurado que o autor teve seu celular roubado, com exigência de desbloqueio de acesso pelos meliantes, quando então foram realizadas movimentações bancárias fraudulentas, o que restou incontroverso. O boletim de ocorrência registrado no mesmo dia do crime aponta para a dinâmica dos fatos e para os prejuízos, os quais foram confirmados pelas faturas do cartão de crédito e extrato que discriminam as operações realizadas, bem como os dados e data das transações, registrados inclusive nos documentos trazidos pela própria instituição financeira.

Ainda que se reconheça o dever dos consumidores de zelar pela guarda de senhas e chaves de segurança, certo é que os fatos descritos e o perfil do correntista evidenciam que o caso possui peculiaridades a justificar a responsabilização da instituição. Isso porque, a instituição tem o dever de impedir movimentações fraudulentas, quando as operações efetuadas não correspondam ao perfil do consumidor.

Como se viu, os bandidos realizaram várias transações no mesmo dia do roubo, em sequência e para o mesmo favorecido, cujos valores das compras em cartão de crédito atingiram o limite de uso, além da transferência via PIX ter sido realizada também para o mesmo favorecido, utilizando o valor total do saldo disponível na conta do autor. Tais transações, por si só, são evidentemente suspeitas, sendo que o autor obteve êxito em comprovar que fugiram ao seu perfil de consumo, além, somado ao fato da comunicação do roubo com presteza pelo consumidor, algumas horas depois da ocorrência, o que sequer foi impugnado pela ré.

Logo, não há qualquer prova de que o autor tenha agido com culpa exclusiva ou concorrente, capaz de afastar a responsabilidade da ré pela falha em seu serviço.

O C. STJ, em caso similar, já decidiu que *“a instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente*

em relação a valores, frequência e objeto.”¹

Ainda nessa linha de raciocínio, vale citar trecho do mencionado acórdão com perfeita aplicação ao caso concreto:

“[...] *Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. **Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos.***10. *A vulnerabilidade do sistema bancário, portanto, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, acarreta falha da prestação de serviço. E é precisamente esta falha que permite que o golpe sofrido pela vítima provoque prejuízos financeiros.* 11. *No ponto, não há que se argumentar que o desenvolvimento de mecanismos impeditivos de movimentações financeiras atípicas e que aparentem ilegalidade está desassociada da atividade bancária. Em verdade, somente as instituições financeiras detêm os meios adequados para recusar estas transações atípicas, uma vez que elas devem ser comparadas com o histórico do consumidor no que tange a valores, frequência e objeto.* 12. *Evidente, portanto, que a conduta das instituições financeiras de se manter inerte perante a ocorrência de diversas transações atípicas em poucos minutos concorre para permitir os golpes aplicados em seus correntistas. Assim, o nexo causal é estabelecido ao se concluir que poderia a instituição financeira ter evitado o dano sofrido em decorrência dos golpes, caso adotasse medidas de segurança mais eficazes.*[...]”

Igualmente, esta C. Corte Estadual vem reconhecendo a responsabilidade das instituições financeiras por não oferecerem mecanismos eficazes de bloqueio em casos de transações financeiras que fogem ao perfil do correntista:

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA CUMULADA COM DANO MORAL. ASSALTO. GOLPE DE TERCEIROS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Furto de aparelho celular seguido da contratação de empréstimo e transações pix pelo aplicativo do banco réu na conta bancária do consumidor. Preliminar de ilegitimidade passiva. Rejeição, uma vez que o autor atribui ao réu apelante a responsabilidade por falha na prestação de serviços. Denúnciação da lide. Impossibilidade. Inexistência de disposição legal que determine a formação obrigatória de litisconsórcio entre a instituição

¹ REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023

financeira e os beneficiários das operações fraudulentas. Relação de consumo que veda a denúncia da lide (art. 88 do CDC). Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. Transações que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Declaração de inexigibilidade do contrato de rigor. Falha na prestação do serviço da instituição bancária. Risco atrelado ao negócio. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes. Restituição devida dos valores descontados. Dano moral configurado. Indenização reduzida. Sentença parcialmente reformada. Sem alteração da verba sucumbencial". (TJSP, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau, Turma III, relator o Desembargador PAULO TOLEDO, j. 08/08/2024)

"Apelação Cível. Ação declaratória c.c. indenização por danos com pedido de tutela antecipada de urgência. Improcedência. Inconformismo do autor. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Teoria do risco do negócio. Dever de segurança do serviço. Responsabilidade de natureza objetiva. Precedente do C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso repetitivo e Súmula nº 479. Operações realizadas em aplicativo da instituição financeira após furto qualificado de celular. Operações realizadas fora do perfil do autor. Falha no sistema de segurança da ré. Declaração de inexigibilidade de débito em relação às operações realizadas pelos golpistas. Dano moral. Ocorrência. Violação a direito da personalidade. Artigo 5º, X, da Constituição Federal. "Quantum" indenizatório de R\$ 8.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. Ônus sucumbenciais da ré. Súmula 326 do STJ. Recurso provido, nos termos da fundamentação." (TJSP, 23ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1001446-59.2021.8.26.0301, relator o Desembargador HÉLIO NOGUEIRA, j. 20/11/2022)

Caracterizada a responsabilidade civil da instituição bancária, a obrigação de reparação é medida que se impõe, cabendo as rés restituir os valores relativos às operações fraudulentas, nos exatos termos da sentença.

Em relação ao dano moral, contudo, a sentença deve ser reformada, a fim de se reconhecer a ocorrência do prejuízo indenizável.

Isso porque, há fatos que evidenciam o abalo emocional apto a justificar o acolhimento do pedido de indenização, na medida em que **a parte autora**

foi vítima de golpe com prejuízo financeiro de valor expressivo, inclusive atingindo o limite do cartão de crédito e transferência do saldo existente em sua conta bancária, sem que o problema fosse resolvido pela instituição bancária, apesar da notificação oportuna. Ademais, o autor não obteve solução extrajudicial, sendo obrigado a fazer o pagamento, em atraso, da fatura do cartão de crédito para evitar negatização de seu nome, insistindo a ré na cobrança da fatura e, judicialmente, na tese de culpa da vítima.

Evidente, pois, que os transtornos vividos superam o mero aborrecimento.

No que toca ao quantum indenizatório, não há parâmetros legais objetivos para fixação do quantum indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento. Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*”. (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125). Deverá, pois, o magistrado a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto, de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atentando-se tanto para sua finalidade reparatória quanto punitiva, para servir ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor a fim de inibir novas condutas.

Dito isso, o valor de R\$5.000,00 se mostra adequado e proporcional diante das peculiaridades do caso concreto já mencionadas mais acima. Nesse sentido, há precedentes desta E. Corte:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Indenizatória – Contratos Bancários – Saque e transferência de investimentos por fraudadores – Sentença de parcial procedência – Manutenção – Preliminar – Ilegitimidade passiva “ad causam” não verificada – Empresa Ré depositária e gerenciadora da conta corrente objeto da fraude – Mérito - Inversão do ônus probatório – Necessidade – Verossimilhança do alegado e hipossuficiência econômica constatada – Aplicação do artigo 6º, inciso “VIII”, do CDC - Saque e transferência de valores aplicados em investimento específico realizado por

meliantes mediante furto de aparelho celular - Operações que destoam de forma abrutada do perfil do Requerente, realizados em curto lapso temporal – Ônus da instituição Ré em comprovar a adequação da operação ao perfil do consumidor não observado - Apelado que realiza as diligências necessárias e impugna, exclusivamente, a operação realizada - Hipótese de fraude verificada no âmbito de atuação do Banco Requerido – Responsabilidade configurada – Aplicação dos termos do artigo 14, "caput", do CDC e das Súmulas nº 297 e 479 do E. STJ – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Não configuração – Atuação omissiva culposa do Réu - Operações realizadas em valores vultuosos, com o levantamento de aplicação financeira – Danos Morais – Caracterização – Desfalque de quantia extremamente relevante – Dano que se estende em diversos aspectos da vida financeira do Autor - Indenização fixada no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Pertinência do valor, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, e as especificidades do caso concreto. Sentença mantida – Ratificação, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1030871-50.2024.8.26.0100; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2024; Data de Registro: 23/10/2024)

APELAÇÃO CÍVEL. Contratos bancários – Celular roubado – Ação condenatória – Sentença de parcial procedência – Apelação do banco. Legitimidade passiva – Análise "in status assertionis" – Banco possivelmente responsável pelo dano, de acordo com relato da inicial – Banco corretamente indicado como réu. Consumidor teve celular roubado – Transações bancárias impugnadas foram realizadas com aparelho após a perda – Crime demonstrado por boletins de ocorrência e interrupção de operações na conta bancária após o assalto – Banco não se desincumbiu de provar que operações foram feitas pela consumidora. Dever do banco de evitar transações por terceiros – Falha de segurança comprovada (art. 14, § 1º, CDC) – Culpa exclusiva de terceiros e da consumidora tampouco demonstrada (art. 14, § 3º, inc. II, CDC) – Responsabilização do banco devida. Dano moral configurado pela ampliação da repercussão do delito patrimonial na esfera civil, por inércia do banco – Reparação de R\$ 5.000,00 em consonância com jurisprudência. Recurso do banco não provido. (TJSP; Apelação Cível 1012789-21.2022.8.26.0009; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional IX - Vila Prudente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/10/2024; Data de Registro: 19/10/2024)

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. GOLPE DA FALSA ENTREGA DE CESTA DE PRESENTE COM ENVIO DE MENSAGEM POR WHATSAPP EM NOME DE "GIULIANA FLORES", PERPETRADO POR MOTOBOY PARA ENTREGA DE PRESENTE DE ANIVERSÁRIO, UTILIZANDO-SE DA MAQUINETA PARA OBTER CRÉDITO INDEVIDO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DO RÉU. ANSEIO PELA CULPA EXCLUSIVA DO AUTOR OU DE TERCEIRO, BUSCANDO A IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO, O QUE NÃO PROSPERA, DADO A SUA RESPONSABILIDADE OBJETIVA, NOS TERMOS DA SÚMULA 479 DO C. STJ. ADEMAIS, TRANSAÇÕES REALIZADAS EM CURTO ESPAÇO DE TEMPO E QUE FUGIAM AO

PERFIL DO CONSUMIDOR. DANO MORAL. SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA O MERO ABORRECIMENTO. VALOR ARBITRADO EM R\$ 5.000,00. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009382-22.2023.8.26.0704; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2024; Data de Registro: 18/09/2024).

Por todo o exposto, o recurso da ré não merece provimento, dando-se provimento, contudo, ao recurso da parte autora, a fim de se julgar procedente o pedido de indenização por danos morais, que se fixa em R\$5.000,00, cujo valor deverá ser corrigido monetariamente, a contar da publicação do v. acórdão, consoante Súmula nº 362 do STJ, bem como juros de mora, a contar da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, nos termos do art. 405 do CC.

Alterado o resultado do julgamento da lide, impõe reconhecer a sucumbência exclusiva da ré, que deverá suportar as custas e despesas processuais mais honorários advocatícios que se fixa em 10% sobre o valor da condenação. Tendo sido a ré vencida em grau de recurso, deverá pagar mais 5% sobre o valor da condenação a título de honorários recursais. Incidirão correção monetária e também juros de mora, estes a contar do trânsito em julgado do acórdão

Ante o exposto, pelo presente voto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO da ré e DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO da parte autora, nos termos acima expostos.**

ALEXANDRE COELHO
Relator
(assinatura eletrônica)