



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308542

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007005-57.2022.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado NEXUS ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS E DESENVOLVIMENTO DE EMPRESÁRIOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **afastada a preliminar, nega-se provimento ao recurso. v.u.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 30 de março de 2025.

SALLES VIEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 51131

APEL. N°: 1007005-57.2022.8.26.0011

**COMARCA: SÃO PAULO — 3ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE
PINHEIROS**

APTE. : BANCO INTER S/A

**APDA. : NEXUS ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS E DESENVOLVIMENTO
DE EMPRESÁRIOS LTDA.**

JUIZ PROLATOR: PAULO BACCARAT FILHO

“AÇÃO INDENIZATÓRIA — PRELIMINAR — ILEGITIMIDADE PASSIVA — I- Sentença de parcial procedência — Apelo do banco réu — II- Alegação da autora de que o prejuízo por ela padecido deriva da má prestação de serviços pelo banco, tendo em vista que é de responsabilidade do réu oferecer aos correntistas sistema de segurança que iniba a ação de fraudadores — Legitimidade passiva do banco réu reconhecida — Preliminar afastada.”

“MOVIMENTAÇÃO INDEVIDA EM CONTA CORRENTE — ROUBO DE CELULAR — FRAUDE BANCÁRIA — RESPONSABILIDADE — DANOS MATERIAIS — I- Relação de consumo caracterizada — Inversão do ônus da prova — Autora vítima de roubo, no qual foi subtraído seu celular — Indevida transferência via PIX pelo aplicativo do banco réu — Banco que não provou que a transação não reconhecida pela autora foi realizada por culpa exclusiva desta ou de terceiro — Ausência de qualquer elemento que comprove que a autora tenha compartilhado sua senha de acesso com outrem — Operação realizada que destoia do perfil de consumo da autora e, independentemente da prévia comunicação do evento criminoso, deveria ter sido imediatamente bloqueada pelo sistema do réu — Falha no sistema de segurança do banco caracterizada — Inteligência dos arts. 6º, VIII, e 14, §3º, II, do CDC — As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno — Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo — Art. 1.036 do NCPC — Súmula nº 479 do STJ — Indenização por danos materiais devida — II- Sentença mantida — Honorários advocatícios recursais devidos pelo réu ao patrono da autora fixados, com base no art. 85, §11, do NCPC, R\$300,00 - Apelo improvido.”

Apelo do banco réu em face da r. sentença de parcial procedência, proferida nos autos da ação de restituição de valores c.c. indenização por danos morais.

Alega, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta que inexistiu falha na prestação de seus serviços. Aduz que a operação questionada foi realizada do aparelho celular da autora, mediante a utilização de sua senha pessoal e intransferível. Afirma que a comunicação do roubo ao banco ocorreu apenas dois dias depois dos fatos. Assevera que houve culpa exclusiva da autora, o que exclui a responsabilidade do réu. Subsidiariamente, pugna pelo reconhecimento da culpa concorrente da autora. Requer o total provimento do recurso (fls. 408/424).

Ausente contrarrazões (fls. 438).

É o relatório.

Trata-se de ação de restituição de valores c.c. indenização por danos morais, movida por Nexus Organização de Eventos e Desenvolvimento de Empresários Ltda. em face de Banco Inter S/A, tendo em vista a ocorrência de movimentação indevida na conta corrente da empresa autora.

Alega a autora, em sua inicial, que é titular de conta corrente junto ao banco réu e, no dia 30/11/2021, por volta das 21h48, um de seus sócios foi vítima de roubo, oportunidade na qual foi subtraído seu aparelho celular.

Aduz que, no mesmo dia, bloqueou remotamente referido aparelho celular, bem como registrou Boletim de Ocorrência sobre os fatos (fls. 43/45).

Ocorre que, apesar disso, os meliantes conseguiram acessar o aplicativo do banco réu instalado no celular e, no dia 01/12/2021, realizaram uma transferência via PIX para terceiro desconhecido de nome

Amanda Ferreira dos Santos, no valor de R\$4.220,00 (fls. 40), movimentação esta que, contudo, não realizou.

Assevera a autora que contestou referida transação junto ao banco réu, que procedeu ao bloqueio da conta da autora, para verificação do ocorrido, mas não houve solução do problema.

Ainda, em razão do bloqueio da conta, a autora não conseguiu efetuar pontualmente o pagamento da fatura de seu cartão de crédito, razão pela qual teve que arcar com o pagamento e multa e encargos de mora no valor de R\$98,77 (fls. 61).

Sentindo-se lesada, ingressou a autora com a presente ação, pugnando pela condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Deu-se à causa o valor de R\$9.565,36 (fls. 71).

Em contestação, sustenta o banco réu a legitimidade da operação, vez que realizada via celular da autora, com a utilização de sua senha pessoal e intransferível.

Em primeira instância, a ação foi julgada parcialmente procedente, para, afastando-se o pedido de indenização por danos morais, condenar o banco réu a pagar à autora indenização por danos materiais. Reconhecida a sucumbência recíproca.

Contra esta decisão insurge-se o banco réu.

A preliminar de ilegitimidade passiva não comporta acolhida.

Não há que se falar em ilegitimidade passiva, pois alega a autora que o prejuízo por ela padecido deriva da má prestação de serviços pelo banco, tendo em vista que é de responsabilidade do réu oferecer aos correntistas sistema de segurança que iniba a ação de fraudadores.

Por analogia, veja-se:

“Declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais. Preliminar. **Ilegitimidade passiva ad causam. Reconhecimento. Inviabilidade. Responsabilidade objetiva**

da instituição bancária que é parte legítima para figurar no polo passivo da lide. Débitos indevidos em conta corrente hauridos de possível clonagem de cartão magnético revelando má prestação de serviços. Fragilidade do sistema de segurança. Preliminar rejeitada. Relação de consumo. Aplicação do artigo 14 do CDC. (...) Sentença mantida. Recurso improvido." (TJSP; 24ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 9056751-39.2009.8.26.0000; Rel. Sérgio Rui; julgado em 26/04/2012).

Afastada a preliminar, passa-se à análise do mérito dos recursos.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos artigos 2º e 3º do CDC.

Sendo de consumo a relação e verossímil a versão, a defesa do consumidor deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, que é regra de julgamento, ante o disposto no art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Assim, era ônus do banco comprovar que a operação não reconhecida pela autora foi por ela realizada ou por culpa exclusiva desta ou de terceiro.

O banco réu, contudo, não se desincumbiu de seu ônus probatório, **limitando-se a sustentar que a transação foi realizada** via celular da autora, com a utilização de sua senha pessoal e intransferível.

Na hipótese, não há qualquer prova de que a autora tenha agido com culpa exclusiva ou concorrente, capaz de afastar a responsabilidade do réu, inexistindo qualquer elemento que comprove que ela tenha compartilhado sua senha de acesso ao aplicativo do banco com outrem.

Ademais, não se vislumbra qualquer elemento que demonstre que a transação questionada corresponda ao perfil da autora.

Ao contrário, a transação realizada não se adequa ao uso que a autora fazia de sua conta corrente, de modo que, independentemente da prévia comunicação do evento criminoso, tal circunstância deveria ter sido constatada pelo sistema de segurança do réu.

Isto porque, como se vê do extrato

acostado às fls. 40, a autora nunca havia feito qualquer transferência via PIX para Amanda Ferreira dos Santos, terceira beneficiária da transação ora contestada. Ainda, extrai-se que as transferências via PIX realizadas pela autora para terceiros eram de valores mais baixos, diferentemente da operação objeto destes autos.

De se ressaltar, por oportuno, que não há que se estabelecer um prazo fixo para a comunicação do evento criminoso à instituição financeira, uma vez que as circunstâncias do caso concreto podem exigir que o consumidor adote outras providências que se revelam mais urgentes do que a comunicação à instituição financeira.

Aliás, ainda que a comunicação ao banco sobre o evento criminoso não ocorra imediatamente, tal fato, por si só, não afasta a sua responsabilidade, pois a realização de operação bancária atípica é suficiente para que o seu sistema digital determine as providências necessárias para evitar a fraude. E, embora tal constatação pelo sistema do réu fosse possível no caso concreto, ela não ocorreu, razão pela qual considera-se que houve falha da instituição financeira ao não evitar a transação questionada.

Desse modo, nenhuma prova colacionada pelo réu ao caderno processual infirma a tese de fraude aplicada à autora na realização do PIX, após a subtração de seu celular.

Diante disso, não havendo demonstração de que a transação questionada tenha sido efetivada pela autora, de se concluir que a transferência ocorreu por falha do sistema do réu, de modo que faz jus a apelada à indenização pelos danos materiais suportados.

O réu, assim, não se desincumbiu de comprovar a regularidade da operação financeira e também não comprovou a existência de nenhuma excludente de responsabilidade.

Nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o banco pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de sua atividade econômica, apenas não respondendo o fornecedor de serviço quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante art. 14, § 3º, II, do CDC.

E, no caso dos autos, nada provou o banco, como acima destacado.

Assim, ausente comprovação de que a transação foi feita por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, deve o banco ser responsabilizado pelo ocorrido.

O Superior Tribunal de Justiça, inclusive, firmou entendimento sobre esta questão no REsp nº 1.199.782/PR, relatado pelo eminente Ministro Luis Felipe Salomão e julgado em 24/08/2011, recurso este que seguiu o rito dos recursos repetitivos previsto no art. 1.036 do NCPC:

"RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido." (STJ; 2ª Seção; REsp nº 1.199.782/PR; Rel. Ministro Luis Felipe Salomão; julgado em 24/08/2011).

Com efeito, assentou-se no teor do referido v. acórdão o seguinte posicionamento: **"No caso de correntista de instituição bancária que é lesado por fraudes praticadas por terceiros - hipótese, por exemplo, de cheque falsificado, cartão de crédito clonado, violação do sistema de dados do banco - a responsabilidade do fornecedor decorre, evidentemente, de uma violação a um dever contratualmente assumido, de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes. Ocorrendo algum desses fatos do serviço, há responsabilidade objetiva da instituição financeira, porquanto o serviço prestado foi defeituoso e a pecha acarretou dano ao consumidor direto."**

A tese encontra-se sedimentada com a edição da **Súmula nº 479 pelo STJ**, de seguinte redação:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Por tais razões, era mesmo de rigor a condenação do banco réu ao pagamento de indenização pelos danos materiais suportados pela autora, exatamente como constou do *decisum a quo*.

Sobre o tema, veja-se a jurisprudência:

"AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. ROUBO DE CELULAR DA CONSUMIDORA SEGUIDO DE FRAUDE BANCÁRIA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DO APLICATIVO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. Consumidora vítima de roubo de celular. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente. Contratação de empréstimo consignado no valor de R\$21.039,00, incluindo-se a contratação de Seguro Crédito Protegido no valor de R\$2.160,80 e a incidência de IOF de R\$666,26. A autora não forneceu a senha a terceiros. A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à senha da conta corrente da autora e sua movimentação. Ao contrário do que afirmado pelo banco apelante, a autora logo após o assalto, efetuou os devidos bloqueios tanto da linha quanto do próprio aparelho de celular. Essa medida essencial foi adotada. Nem se diga que à autora cabia também a comunicação ao banco réu para se evitar uso do aplicativo e acesso à conta corrente. O sistema deveria exigir senha - muitas vezes a exigência é da própria digital do correntista. **Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores, porquanto a autora viu seu celular roubado sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha ou número de conta corrente). Na instrução do processo, constatou-se a inexistência de qualquer ato, culposos ou doloso, por parte da consumidora. Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil da ré configurada. Efetivamente, observa-se que, para não haver enriquecimento sem causa, deve haver estorno dos créditos oriundos do empréstimo invalidado - inclusive a própria autora ressaltou que os valores se encontram intactos desde a data dos fatos. Mas a r. sentença não vedou esse procedimento - aliás, consequência natural da declaração**

de inexistência do empréstimo bem como das movimentações realizadas após ao roubo. Danos morais mantidos (indenização fixada em R\$ 5.000,00). **Precedentes do Egrégio Tribunal de Justiça.** SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO." (TJSP; 20ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1071969-88.2019.8.26.0100; Rel. Alexandre David Malfatti; julgado em 30/08/2021).

"AÇÃO DE CANCELAMENTO DE CONTRATO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Sentença de parcial procedência Irresignação do banco réu e recurso adesivo da autora - **Roubo de celular que continha o aplicativo para movimentação da conta corrente Constatada a existência de várias operações financeiras que não foram reconhecidas pela sua titular Negativa de restituição ao fundamento de que houve validação com senha pessoal do aparelho móvel Insubsistência** Comprovação de que essa foi, de fato, a conduta criminosa, tendo os meliantes alterado a senha do aparelho celular e logrado êxito em acessar o aplicativo do banco réu **Instituição financeira que não efetuou o devido controle da movimentação da conta corrente da cliente, e que permitiu operações que destoam do perfil da correntista sem as devidas cautelas Nexos causal demonstrado Falha na prestação de serviço** Devolução, entretanto, dos valores descontados da conta corrente da autora que devem ser feitos de forma simples e não em dobro - Inexistência de má-fé do requerido - (...) Sentença parcialmente reformada - Recurso do banco réu não provido e recurso adesivo da autora parcialmente provido, com alteração da sucumbência." (TJSP; 11ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1001600-07.2020.8.26.0562; Rel. Marco Fábio Morsello; julgado em 04/11/2020).

De rigor, portanto, a manutenção do *decisum a quo*.

Uma vez que a r. sentença foi proferida e publicada quando já em vigor o NCPC, fixa-se os honorários advocatícios recursais devidos pelo réu ao patrono da autora, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, em R\$300,00.

Ante o exposto, afastada a preliminar, nega-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO