



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000310622

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018654-78.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada ANTÔNIA MARIA DOS SANTOS PEREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 46739

APEL. Nº : 1018654-78.2024.8.26.0001

COMARCA: SÃO PAULO

APTE. : BANCO DO BRASIL S/A

APDO.: ANTÔNIA MARIA DOS SANTOS PEREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA)

*Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais – Transações financeiras (empréstimos, compras com cartão de débito, pagamento de boleto, transferências via PIX, e compras com cartão de crédito) – Sentença de parcial procedência, declarando a inexigibilidade das operações impugnadas, condenando o réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva do réu por fortuito interno – Súmula 479 do STJ – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 – Prova coligida a denotar a realização de transações bancárias a partir de aplicativo instalado no celular e utilização do cartão de débito, ambos furtados da autora – Operações sequenciais e destoantes do perfil de consumo da requerente, a revelar falha no sistema de segurança do requerido – Réu que não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das transações e a inviolabilidade de seu sistema para coibir a consumação de gastos manifestamente incompatíveis com o padrão de consumo da autora (art. 6º, VIII, do CDC) – Ilegalidade das operações bem reconhecida, declarando-se sua inexigibilidade – Danos materiais bem caracterizados – Sentença mantida – Recurso negado.

Danos morais – Cabimento – Damnum in re ipsa, que se comprova com o ato ilícito – Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC), não comportando modificação – Recurso negado.

Juros de mora – Danos materiais e morais - Juros de mora devidos da citação (art. 405, do CC) – Matéria de ordem pública, podendo alterar-se de ofício sua incidência - Recurso provido.

Recurso parcialmente provido.*

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais ajuizada por **ANTÔNIA MARIA DOS SANTOS PEREIRA DA SILVA** em face de **BANCO DO BRASIL S/A**, **julgada parcialmente procedente** pela r. sentença de fls. 422/426, para: “A) *DECLARAR a inexigibilidade dos débitos relativos aos empréstimos não contratados (nº 156402862, 156459973 e 156459082), bem como de encargos decorrentes destes; B) DECLARAR inexigíveis os débitos referentes às compras realizadas com o cartão de crédito da autora em 07/05/2024, nas quantias de R\$ 22.800,00 (em 5 parcelas) e R\$ 9.900,00 (em 2 parcelas); C) CONDENAR o requerido a restituir à Autora, de forma simples, as quantias eventualmente existentes em sua conta bancária em momento anterior à contratação dos empréstimos e que tenham sido utilizadas nas transações reconhecidas como fraudulentas, quais sejam, as indicadas nas alíneas A e B supra, além das seguintes, todas comprovadas pelo documento de fls. 330, o que deverá ser demonstrado em liquidação de sentença; (c.1) compras nos valores de R\$ 2.500,00, R\$ 2.300,00, R\$ 2.900,00 e R\$ 2.230,00, realizadas todas no dia 07/05/2024 às 19h26, 13h34 e 19h39, respectivamente; (c.2) pagamento de boleto no montante de R\$ 3.900,00 (às 08h16min52s do dia 05/08/2024); (c.3) duas transferências via PIX na quantia de R\$ 2.790,00 (às 19h32min55s do dia 07/05/2024) e R\$ 2.791,00 (às 08h16min52s do dia 08/05/2024). Havendo valores nos termos indicados nesse item C, a restituição deverá considerar correção monetária pela Tabela Prática do E. TJSP e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, ambos contados a partir do desembolso (com fulcro nas Súmulas 43 e 54 do STJ, e no art. 398 do CC); e D) CONDENAR o Requerido ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de compensação por danos morais, com correção monetária pela tabela prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de mora de 1% ao mês, a partir da publicação desta sentença”, condenando o réu no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o proveito econômico obtido.*

Apela o réu (fls. 429/472), defendendo a ocorrência de fortuito externo, uma vez que os fatos narrados ocorreram fora do estabelecimento bancário. Afirma que todas as transações tiveram leitura do CHIP e inserção de senha pessoal, não havendo dúvidas que foram fornecidas pela apelada a estranhos. Aduz que os empréstimos nº 15459082 e nº 156402862 foram assinados eletronicamente, via autoatendimento, sendo liberado na conta corrente da autora e utilizado de diversas formas. Já as transações realizadas com celular (operações PIX, transferências eletrônicas e contratação de empréstimos) ocorreram mediante aplicativo em celular habilitado/liberado e com confirmação por senha pessoal. Pondera que não teve qualquer participação no ocorrido e que adotou o bloqueio do cartão e alteração de senha assim que foi contatado pela autora. Alega que os deveres de guarda e sigilo dos cartões e senha é de inteira responsabilidade do cliente, conforme expressa disposição contratual. Alega que não houve falha na prestação dos serviços, pois as operações se deram com uso de cartão com CHIP e digitação de senha pessoal e intransferível da autora, inexistindo quaisquer indícios de fraude ou irregularidades nas operações. Indevida a indenização por dano moral, porquanto ausente a comprovação de nexo causal entre o suposto dano e a conduta do Banco réu, sendo inaplicável a súmula 479 do STJ. Observa que os descontos dos valores pactuados

previamente na conta constitui exercício regular de direito do credor, nos termos do art. 188 do Código Civil, sendo de rigor a manutenção dos contratos em consonância com os princípios do “pacta sunt servanda” e da boa-fé. Defende a manutenção os descontos das parcelas das faturas de cartão de crédito e dos empréstimos questionados e a impossibilidade de restituição de valores. Subsidiariamente, pugna pela redução da indenização por dano moral. No tocante aos juros de mora, reputa inaplicável a súmula 54 do STJ, por se tratar de responsabilidade contratual. Argumenta com a impossibilidade de aplicação da regra da inversão do ônus da prova e, ao final, requer seja a sucumbência carreada integralmente à autora por forma do princípio da causalidade. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso processado e respondido (fls. 478/491).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais, por transações financeiras ilicitamente realizadas na conta bancária da autora após furto de seu celular e cartão bancário.

Narra a inicial que, no dia 07/05/2024, a autora saiu de sua casa e foi até uma clínica médica, na parte da tarde (14h30), ocasião em que portava em sua bolsa seu aparelho celular (Samsung Galaxy A50) e cartão do Banco.

Relata que, ao retornar à sua residência, às 15h10, não acessando o celular, por recomendações médicas foi repousar e adormeceu. Na manhã do dia 08/05/2024, ao procurar o celular em sua bolsa, constatou a autora que seu celular e cartão bancário foram furtados.

Orientada por seu filho, telefonou para o Banco, ocasião em que tomou conhecimento de diversas operações bancárias a partir do aplicativo do Banco, a seguir enumeradas:

Empréstimo no valor de R\$ 14.500,00;
Empréstimo no valor de R\$ 1.316,56;
Empréstimo no valor de R\$ 2.203,57
Compra no valor de R\$ 2.500,00;
Compra no valor de R\$ 2.300,00;
Compra no valor de R\$ 2.900,00;
Compra no valor de R\$ 2.230,00;
Pagamento de boleto no valor de R\$ 3.900,00;
Transferência via PIX no valor de R\$ 2.790,00 em nome de
“Edelson Lago”;

Transferência via PIX de R\$ 2.791,00 em nome de “Josciane Izaura”

Compra no cartão de crédito de R\$ 22.800,00;

Compra no cartão de crédito de R\$ 9.900,00.

Total de R\$ 52.111,00

Narra que, conforme extrato, a maioria das transações foram efetuadas no intervalo de 6 (seis) minutos (19h26 a 19h32).

Relata que a autora nunca fez empréstimo bancário a desconhece as pessoas para as quais foram destinadas as transferências, boleto e compras no cartão de crédito efetuadas nos dias 07/05/2024 a 08/05/2024.

Narra que a fim de ser ressarcida do prejuízo, apresentou contestação formal no Banco, com resposta negativa.

Além disso, registrou boletim de ocorrência dos fatos e efetuou o bloqueio de seu aparelho celular.

Afirma que o Banco réu não conseguiu recuperar os valores das transações que, de todo modo, fugiam ao perfil da autora

Alega ocorreu falha na prestação dos serviços, pois o Banco réu não providenciou o bloqueio da conta com antecedência, permitindo a realização de operações em valores extremamente elevados e em horário não convencional, destoantes do perfil da requerente.

A ação foi julgada parcialmente procedente, por r. sentença assim fundamentada:

“No mérito o pedido é procedente. Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor porquanto evidente a relação de consumo existente, restando adequada a redação dos artigos 2º e 3º do CDC às partes, destacando-se, ainda, o teor da Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Destarte, em razão da aplicabilidade da legislação consumerista, a responsabilidade do réu, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do artigo 14, *caput* e §3º do CDC, ficando a cargo do Requerido a produção de provas nesse sentido em razão da inversão do ônus da prova aplicada na espécie em questão, consoante art. 6º, VIII, CDC. O boletim de ocorrência de fls. 21/23 comprova o furto do aparelho celular e cartão bancário da autora. Os documentos de fls. 36/39, 48/60, 87/97 e 311/393 demonstram os hábitos da autora quanto à utilização da conta mantida junto ao réu, ficando evidente que os atos impugnados forma realizados em um curto intervalo de tempo: (i)

empréstimos nos valores respectivos de R\$ 14.500,00 (às 19h19min06s do dia 07/05/2024 – fls. 311/313) R\$ 1.316,56 (às 08h27min21s do dia 08/05/2024 – fls. 314/316) e R\$ 2.203,57 (em 08/05/2024 – fls. 46 – sem informações quanto ao horário); (ii) compras nos valores de R\$ 2.500,00, R\$ 2.300,00, R\$ 2.900 e R\$ 2.230,00, realizadas todas no dia 07/05/2024 às 19h26, 19h34, 19h36 e 19h39, respectivamente – fls. 330); (iii) pagamento de boleto no montante de R\$ 3.900,00 (às 08h16min52s do dia 08/05/2024 – fls. 330); (iv) duas transferências via PIX no quantia de R\$ 2.790,00 (às 19h32min55s do dia 07/05/2024 – fls. 330) e de R\$ 2.791,00 (às 08h16min52s do dia 08/05/2024 – fls. 330) e (v) duas compras no cartão de crédito na quantia de R\$ 22.800,00 (em cinco parcelas) e R\$ 9.900,00 (em duas parcelas), ambas em 07/05/2024 (fls. 36). Considerando que as operações realizadas fogem do padrão usualmente praticado pela requerente, fica evidenciada a falha na prestação dos serviços de segurança do banco-réu, caracterizando assim sua responsabilidade, que é objetiva, por se tratar de evidente relação de consumo, pelos prejuízos suportados pelo polo ativo. Saliento que o Superior Tribunal de Justiça já decidiu que os bancos respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes perpetradas por terceiros, em regime de recurso repetitivo (artigo 543-C do CPC então vigente): “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 responde 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 REsp. 1.199.782 2ª Seção Rel. Min. Luís Felipe Salomão julgado em 24/08/2011) Esse também é o teor da Súmula nº 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiro no âmbito das operações bancárias*”. No mais, o pedido de indenização por danos morais igualmente deve ser acolhido, uma vez que a Autora foi exposta a transtornos que ultrapassa o que poderia ser considerado mero dissabor inerente à vida cotidiana, obrigando-se a realizar esforços no intuito de reparar um dano a que não deu causa e o qual lhe trouxe prejuízos. Para fixação do *quantum* indenizatório é necessário considerar o evento danoso, as condições sociais dos beneficiários e as possibilidades econômicas do responsável pelo pagamento da indenização, bem como a intensidade do dano suportado. Assim, considerando os elementos existentes nos autos, reputo suficiente a fixação da indenização na importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para, confirmando a tutela de urgência deferida às fls. 127/129: A) DECLARAR a inexigibilidade dos débitos relativos aos empréstimos contratados (nº 156402862, 156459973 e 156459082), bem como de encargos decorrentes destes; B) DECLARAR inexigíveis dos débitos referentes às compras realizadas com o cartão de crédito da autora em 07/05/2024, nas quantias de R\$ 22.800,00 (em 5 parcelas) e R\$ 9.900,00 (em

2 parcelas); C) CONDENAR o Requerido a restituir à Autora, de forma simples, as quantias eventualmente existentes em sua conta bancária em momento anterior à contratação dos empréstimos e que tenham sido utilizadas nas transações reconhecidas como fraudulentas, quais sejam, as indicadas nas alíneas A e B supra, além das seguintes, todas comprovadas pelo documento de fls. 330, o que deverá ser demonstrado em liquidação de sentença: (c.1) compras nos valores de R\$ 2.500,00, R\$ 2.300, R\$ 2.900,00 e R\$ 2.230,00, realizadas todas no dia 07/05/2024 às 19h26, 19h34, 19h36 e 19h39, respectivamente; (c.2) pagamento de boleto no montante de R\$ 3.900,00 (às 08h16min52s do dia 08/05/2024); (c.3) duas transferências via PIX n quantia de R\$ 2.790,00 (às 19h32min55s do dia 07/05/2024) e de R\$ 2.791,00 (às 08h16min52s do dia 08/05/2024). Havendo valores nos termos indicados nesse item C, a restituição deverá considerar correção monetária pela Tabela Prática do E. TJSP e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, ambos contados a partir dos desembolsos (com fulcro nas Súmulas 43 e 54 do STJ, e no artigo 398 do CC); e D) CONDENAR o Requerido ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de compensação por danos morais, com correção monetária pela tabela prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de mora de 1% ao mês, a partir da publicação da sentença. A fim de elidir obscuridade, consigno desde logo que, havendo eventual valor remanescente na conta bancária da autora, proveniente dos empréstimos mencionados na alínea A supra, a autora deverá providenciar a devolução da quantia, de modo que se retorne a situação da conta bancária à situação verificada antes do furto do celular e cartão bancário. Por via de consequência, julgo extinto o feito com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC. Em razão da sucumbência mínima da Autora (Súmula 326 do STJ), arcará o réu com a integralidade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do patrono da parte autora, que arbitro em 10% (dez por cento) do valor do proveito econômico obtido, devidamente atualizado pelos índices do TJSP desde a data da prolação da sentença, e com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir do trânsito em julgado dessa decisão.”

Pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso.

Aplica-se a legislação consumerista à hipótese, por caracterizada a relação de consumo entre as partes (art. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90), respondendo o Banco réu objetivamente pelo serviço prestado (art. 14 do CDC), em consonância com a súmula 297 do STJ.

Súmula 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

A responsabilidade da ré, como prestadora de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior ou culpa exclusiva da vítima (art. 14, *caput* e §3º, do CDC), ficando a cargo do requerido a produção de provas nesse sentido,

pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC).

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, a qual, segundo lição de Carlos Roberto Gonçalves *“funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus”* (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Ao contestar (fls. 199/234) defendeu o Banco réu, quanto ao mérito, que todas as transações foram realizadas através da leitura de CHIP e inserção de senha, a qual é pessoal e intransferível. Assim, declara que as transações foram realizadas pela autora ou por alguém que tenha tido acesso ao cartão e senha. Em relação aos empréstimos nº 156459082 (BB CRED 13º) e 156402862 (BB Crédito Benefício) alega que foram realizados por autoatendimento, através de assinatura eletrônica. Esclareceu que o empréstimo foi liberado na conta corrente da autora e, posteriormente, utilizado de diversas formas. Afirmou que as transações com celular, como PIX, foram feitas por meio de aplicativo em celular habilitado/liberado com confirmação por senha pessoal. Além disso, aduziu que possui mecanismos de controle de fraude e que não teve qualquer participação no ocorrido. Destarte, concluiu que o ocorrido foi um fortuito externo, não havendo dano passível de reparação. Pugnou pela improcedência da ação.

O furto do aparelho celular e cartão bancário da autora, ocorrido no dia 07/05/2024 após retornar de uma consulta em uma clínica médica, foi comprovada pelo boletim de ocorrência de fls. 21/26, sem qualquer indício de prova a infirmar a alegação de subtração criminosa

Os documentos juntados (fls. 36/39, fls. 48/60, fls. 87/97 e fls. 311/3936) dão conta dos hábitos da autora quanto à utilização de sua conta bancária e de seu cartão de crédito, bem como apontam as operações impugnadas, todas realizadas de forma sequencial durante a noite do dia 07/05/2024 e pela manhã do dia 08/05/2024:

- a) Operação nº 156402862 (BB Crédito Benefício) no valor de R\$ 14.500,00, realizado 07/05/2024 às 19h18min06s pelo mobile (fls. 311/313);
- b) Operação nº 156459082 (BB Créd 13º Salário) no valor de R\$ 1.316,59, realizado em 08/05/2024 às 08h27min21s pelo mobile (fls. 314/316)
- c) Operação nº 15645973 (BB Créd 13º Salário) no valor de R\$ 2.203,57 (sem indicação de horário) (fls. 44/45);
- d) compras com cartão de débito nos valores de R\$ 2.500,00, R\$ 2.300,00, R\$ 2.900 e R\$ 2.230,00, realizadas todas no dia 07/05/2024 às 19h26, 19h34, 19h36 e 19h39, respectivamente (fls. 330);
- e) pagamento de boleto no montante de R\$ 3.900,00, realizado no dia 07/05/2024, às 19h32 (fls. 34 e fls. 330);
- f) duas transferências via PIX na quantia de R\$ 2.790,00, realizada

no dia 07/05/2024 às 19h32 e R\$ 2.791,00, realizada no dia 08/05/2024 às 08h16 (fls. 330).

f) duas compras no cartão de crédito, realizadas em 07/05/2024, nas quantias de R\$ 22.800,00 (em cinco parcelas) e R\$ 9.900,00 (em duas parcelas) (fls. 36).

Conforme se observa, todas as operações, de valores elevados, foram realizadas em curto intervalo de tempo (entre os dias 07 e 08 de maio) e fora do horário comercial, em perfil compatível com fraude.

Após a primeira transação bancária atípica (empréstimo no valor de R\$ 14.500,00 realizado em 07/05/2024 às 19h18min6s), o Banco réu possuía a obrigação contratual para evitar as subseqüentes transações fraudulentas (demais empréstimos, compras com cartão de débito, pagamento de boletos, duas transferências via PIX e compras com cartão de crédito, desfalcando a conta bancária da autora em curto espaço de tempo.

Portanto, o Banco réu não comprovou que as transações bancárias impugnadas ocorreram por culpa exclusiva da correntista autora (art. 14, §3º, II, do CPC).

A conduta danosa somente se consumou após o furto do celular e cartão bancário, portanto, sem qualquer participação da autora.

Por outro lado, competia ao Banco comprovar a inviolabilidade e segurança do seu sistema, de modo a impedir fraudes desse tipo, ônus que a ele incumbia, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC c.c. art. 373, II, do CPC.

Como referido, a responsabilidade do Banco, como prestador de serviços, é objetiva, devendo suportar as consequências decorrentes do fortuito interno (súmula 479 do STJ e art. 14 do CDC).

O STJ já assentou o tema em recurso especial representativo de controvérsia, definindo a seguinte tese:

“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. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011)

Pacificou-se no referido 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 479 pelo STJ**: ***“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.***

A fraude de terceiros, portanto, não tem o condão de afastar a responsabilidade do Banco, caracterizando-se o dever de indenizar, por se tratar de fortuito interno, que integra o risco da atividade do fornecedor a ser suportado pelo prestador do serviço.

Neste panorama, nenhum reparo comporta a r. sentença ao declarar a inexigibilidade de todas as operações não reconhecidas e condenar o Banco a restituir, de forma simples, as quantias eventualmente existentes na conta bancária em momento anterior à fraude, bem como as que foram utilizadas nas transações fraudulentas, na forma do item C e subitens c.1, c.2 e c.3 da sentença apelada.

Os danos morais também restaram evidenciados.

Fato incontroverso que terceiros fraudadores, utilizando-se de dados bancários sigilosos, após furto do aparelho celular e cartão bancário da autora, realizaram diversas transações bancárias atípicas na conta corrente e com cartão de crédito da requerente, de elevados valores, em curto espaço de tempo, que fugiam completamente do padrão e perfil de gastos da autora.

A prova produzida evidencia a dificuldade vivenciada pela autora na tentativa de solucionar o caso administrativamente pela má prestação do serviço do Banco réu (fls. 27/32), sem sucesso.

Não é possível entender que os transtornos causados pelo Banco réu à autora sejam meros dissabores corriqueiros. As operações fraudulentas na conta corrente e cartão de crédito, aliado à penosa situação a que foi submetida a autora para tentar resolver

o caso, bem como a posterior cobrança de fatura de cartão de crédito das compras fraudadas impugnadas e indevidos descontos das prestações dos empréstimos impugnados após a concessão da liminar (fls. 414), é situação suficiente a caracterizar danos morais in re ipsa, cuja comprovação se dá com a ocorrência do próprio fato ilícito e o desgaste pela natural preocupação que o fato acarretou.

É inadmissível que conduta como essa fique impune sem receber a reprimenda na esfera patrimonial que se materializa pela ocorrência do dano moral.

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. DANO MORAL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PROVIDA. I. Caso em Exame Autor propôs ação declaratória e indenizatória contra instituição financeira, alegando falha na segurança do aplicativo bancário que resultou em transações não autorizadas após furto de celular. Requereu a inexigibilidade do débito e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se existe dano moral passível de indenização. III. Razões de Decidir 3. Reconhecimento na falha na prestação do serviço bancário e a necessidade de ação judicial para resolver o problema causaram angústia e intranquilidade ao consumidor, configurando dano moral. 4. A indenização por dano moral tem caráter compensatório e preventivo, visando reprimir práticas abusivas e falhas na prestação de serviços. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido. Banco réu condenado ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Tese de julgamento: 1. A falha na segurança do serviço bancário e a inércia em resolver o problema extrajudicialmente configuram dano moral. 2. A indenização por dano moral visa compensar o consumidor e prevenir novas falhas. Legislação Citada: CDC, art. 14; CPC, art. 435. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1085142-48.2020.8.26.0100, Rel. Des. Alexandre David Malfatti, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 08/07/2022. STJ, AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, 4ª Turma, j. 15/10/2015.

(TJSP; Apelação Cível 1142849-66.2023.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento:

06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025)

APELAÇÃO - Ação de indenização por danos materiais e morais – Fraude - Furto de aparelho celular com aplicativo da instituição financeira - Realização de transação fraudulenta - Sentença de procedência - Pretensão da ré de reforma – Descabimento – Rejeição das alegações de sentença extra petita e de ilegitimidade passiva - Incidência do CDC - Falha na prestação do serviço – Verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do STJ - Teoria do risco da atividade – A instituição não provou a legalidade da operação contestada e a inviolabilidade do seu sistema de segurança - Danos morais e materiais configurados e que devem ser reparados – Quantum indenizatório razoavelmente fixado, de acordo com o patamar estabelecido por esta c. 13ª Câmara em casos semelhantes. Sentença mantida - Negado provimento ao recurso.

(TJSP; Apelação Cível 1110243-53.2021.8.26.0100; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/12/2024; Data de Registro: 10/12/2024)

APELAÇÃO – SUBTRAÇÃO DE CARTÃO BANCÁRIO - OPERAÇÕES FRAUDULENTAS – RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MATERIAIS - Pretensão do réu de reforma da respeitável sentença de procedência do pedido de indenização por dano material – Descabimento – Hipótese em que cabia ao agente financeiro demonstrar a regularidade das movimentações financeiras – Ocorrência de falha nos sistemas de segurança bancários – Realização de diversas compras em um curto período de tempo – Operações fora do padrão de consumo do autor – Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade do banco pelos danos causados – Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor (Súmula 479, STJ) – Danos materiais decorrentes de transações fraudulentas corretamente reconhecidos em primeiro grau – RECURSO DESPROVIDO. APELAÇÃO – SUBTRAÇÃO DE CARTÃO BANCÁRIO - OPERAÇÕES FRAUDULENTAS - RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO MORAL - Pretensão do réu de reforma da r. sentença que julgou procedente pedido de indenização por dano moral, e, subsidiariamente, de redução do valor da indenização – Descabimento – Dano moral configurado pelo desgaste físico, emocional e psíquico enfrentado pelo autor, bem como pelo prejuízo financeiro - Indenização por dano moral fixada em R\$4.000,00 que se

mostra razoável, não comportando redução — RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1054560-52.2022.8.26.0114; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/04/2024; Data de Registro: 18/04/2024)

O valor da indenização deve ser mensurado segundo o dano sofrido e sua extensão, nos termos do art. 944 do CC, em consonância com os princípios da razoabilidade e ponderação.

Deve ter caráter preventivo, com o fito da conduta danosa não se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

Não deve, todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

O STJ, no tocante à indenização por danos morais orienta *“recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-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 e às peculiaridades de cada caso”* (Resps. nºs 214.381-MG; 145.358-MG e 135.202-SP, Rel. Min. Sálvio Figueiredo Teixeira).

Assim, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC), razoável a indenização por danos morais fixada na r. sentença apelada em **R\$5.000,00 (cinco mil reais)**. Referido valor indenizatório cumpre o caráter punitivo-pedagógico do dano moral, mostrando-se suficiente para inibir novos comportamentos lesivos por parte do Banco réu, desprovendo-se o recurso.

Conforme ressaltou a Min. Nancy Andrighi, do STJ: *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (REsp. nº 318379-MG, j. em 20/09/2001).

No entanto, pequeno reparo comporta a r. sentença no tocante aos juros de mora incidente dos danos materiais e morais.

No caso, tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora fluem da citação, nos termos do art. 405 do CC.

Nesse sentido precedentes do STJ e TJSP a respeito:

“[...] 2. 'Conforme entendimento consolidado nesta Corte

Superior, nos casos de danos morais decorrentes de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem a partir da data de citação. Incidência do enunciado n. 83 da Súmula do STJ' (AgInt no AREsp 1.381.510/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 1º/4/2019, DJe 9/4/2019). 3. Agravo interno a que se nega provimento.” (STJ, AgInt no REsp 1773608/PR, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, 4ª T., julgado em 17/12/2019, DJe 19/12/2019)

“[...] 3. A jurisprudência desta Corte é firme no sentido de que, nos casos de indenização por danos morais resultantes de responsabilidade contratual, a correção monetária incide desde a data do arbitramento, e os juros de mora desde a citação. [...]” (STJ, AgInt no AREsp 1280822/RS, Rel. Min. Moura Ribeiro, julgado em 29/10/2018, DJe 31/10/2018).

PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL RECEBIDOS COMO AGRAVO REGIMENTAL. BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL. DANO MORAL. JUROS DE MORA CONTADOS DA CITAÇÃO. CORREÇÃO MONETÁRIA. FIXAÇÃO DEFINITIVA. DATA DO ARBITRAMENTO. AGRAVO REGIMENTAL PARCIALMENTE PROVIDO. (...) 2. O entendimento do Superior Tribunal de Justiça é de que os juros moratórios são contados da data da respectiva citação nas hipóteses de responsabilidade contratual, como no caso dos autos. 3. Nas indenizações por dano moral, o termo inicial para a incidência da correção monetária é a data da prolação da decisão em que foi arbitrado definitivamente o valor da indenização. 4. Agravo regimental a que se dá parcial provimento, apenas para determinar a incidência da correção monetária a partir da data do arbitramento. (EDcl no REsp 1062990/PR, Rel. Min. RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, DJe 20/09/2013)

Importante anotar que, a despeito a incidência dos juros de mora é matéria de ordem pública, sendo possível a alteração do seu termo inicial, de ofício, independentemente de provocação.

A propósito julgados do STJ:

“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. JUROS DE MORA. MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA. POSSIBILIDADE DE APRECIAÇÃO DE OFÍCIO.

NÃO OCORRÊNCIA DE JULGAMENTO EXTRA PETITA OU REFORMATIO IN PEJUS. DECISÃO MANTIDA. 1. Os juros de mora constituem matéria de ordem pública e a alteração de seu termo inicial, de ofício, não configura reformatio in pejus. Precedentes. Incidência da Súmula nº 83/STJ. 2. Agravo regimental a que se nega provimento. (AgRg no AREsp 741541/SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., DJ 19/11/2015, DJe 24/11/2015).

“AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL AÇÃO DE INDENIZAÇÃO INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES JUSTOS DE MORA MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA ALTERAÇÃO DO TERMO INICIAL DE OFÍCIO POSSIBILIDADE JULGAMENTO EXTRA PETITA OU REFORMATIO IN PEJUS NÃO OCORRÊNCIA PRECEDENTES QUANTUM INDENIZATÓRIO REVISÃO IMPOSSIBILIDADE VALOR RAZOAVELMENTE FIXADO - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS REVISÃO NA VIA DO APELO NOBRE INADMISSIBILIDADE, IN CASU AGRAVO REGIMENTAL IMPROVIDO”. (Agravo Regimental no Recurso Especial nº 2011/003878-0, Rel. Min. Massami Uyeda, julgado em 26/04/2011).

Assim, os juros de mora do dano material, bem como da indenização por danos morais, deverão fluir da citação, provendo-se o recurso quanto ao tema.

Por tais fundamentos, dá-se parcial provimento ao recurso, tão somente para determinar a incidência de juros de mora do dano material e moral a partir da citação (CC, art. 405), mantida, no mais, a r. sentença.

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR