



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000311959

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015006-49.2022.8.26.0005, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada ADRIANA MENDES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 31 de março de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1015006-49.2022.8.26.0005

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado(a): Adriana Mendes dos Santos

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Beatriz de Souza Cabezas

Voto nº 1.410/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAL E MORAL. PRELIMINAR VISANDO À AMPLIAÇÃO DO POLO PASSIVO REJEITADA. CELULAR FURTADO. TRANSFERÊNCIAS (PIX) REALIZADAS POR TERCEIRO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVIDA A REPARAÇÃO DO DANO MATERIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO PARA R\$ 5.000,00. CORRIGIDOS, DE OFÍCIO, OS CONSECUTÓRIOS LEGAIS DECORRENTES DA CONDENAÇÃO. PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que acolheu os pedidos para condenar o banco réu a pagar à autora indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00, além da devolução dos valores transferidos via PIX no importe de R\$ 9.998,16.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se a instituição financeira responde pelos danos experimentados pela autora em decorrência de transferências realizadas, via PIX, após ter tido seu celular furtado; e (ii) se restou configurado o dano moral e se o valor da indenização respectiva comporta redução.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Preliminar visando à ampliação do polo passivo. Não há que se ventilar qualquer forma de intervenção de terceiro, porque incide, no caso, a vedação prescrita no artigo 88 do Código de Defesa do Consumidor.

4. Operações financeiras (PIX) realizadas a partir de celular furtado. Contexto fático que não sugere que tenha havido o fornecimento de acessos e senhas pessoais a terceiro. Falha no sistema de segurança. Instituição financeira que deve responder objetivamente pelos danos suportados pela autora. Fortuito interno.

5. Dano moral configurado, porém, reduzido o valor da indenização para R\$ 5.000,00, conforme parâmetro comumente adotado por este Egrégio Tribunal de Justiça em

casos similares, e que bem atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

6. Correção monetária e juros. Alteração de ofício. Aplicação da taxa SELIC, sem atualização, até a vigência da Lei 14.905/2024 e, depois dela, a sua própria previsão de juros e correção, conforme a nova redação dos artigos 389, parágrafo único, e 406, ambos do CC.

IV. DISPOSITIVO

7. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

Dispositivo relevante citado: CDC, art. 88; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406; Lei 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS, Tema Repetitivo 112 e REsp 1.795.982/SP; TJSP, Apelação Cível n° 1000705-60.2023.8.26.0588, Apelação Cível n° 1033454-42.2023.8.26.0003, Apelação Cível n° 1007004-41.2023.8.26.0010, Apelação Cível n° 1024247-22.2023.8.26.0002 e Apelação Cível n° 1001298-72.2024.8.26.0356.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente a pretensão da parte autora para condenar *a requerida a pagar à parte requerente, a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$ 10.000,00, corrigida na forma da Súmula 362, do STJ, acrescida de juros legais de 1% ao mês a partir da citação, determino ainda a devolução dos valores transferidos via pix no importe de R\$ 9.998,16, valor a ser devolvido na forma simples, corrigido monetariamente desde a transferência e com juros legais desde a citação.*

Sucumbente, a parte ré foi condenada, ainda, ao *pagamento das custas, despesas do processo, bem como honorários advocatícios, os quais fixo em 20% sobre o valor da condenação.*

Recorre a parte ré. Preliminarmente, afirmou ser necessária a complementação do polo passivo, em virtude do suposto crime praticado, para incluir o terceiro Adalberto Batista Pereira, beneficiário das transferências realizadas. Quanto ao mérito, afirmou que os fatos ocorreram fora de suas dependências (em via pública), o que exclui a sua responsabilidade; que o dever de assegurar a segurança pública é do Estado; que o fato de o dano ter ocorrido única e exclusivamente por ato de terceiro afasta a responsabilidade do apelante; que não se

aplica ao caso o enunciado da Súmula 479 do STJ; que as operações ocorreram através do celular da apelada; que é necessária a inserção de senha eletrônica para ter acesso ao aplicativo do banco e, para realizar transações, são exigidas diferentes autenticações, como a inserção de código fornecido por dispositivo *token* da parte apelada; que, para a conclusão da operação, ainda é solicitada a digitação da senha PIN ou senha do cartão; que o perfil de consumo, por si só, nunca poderia ser fundamento para a análise de situações de golpes e que não há previsão contratual sobre bloqueios de transações de forma personalizada ao perfil do cliente, logo, não há expectativa de que isso ocorra; que os PIX impugnados foram concluídos no dia 19/06/2022 (domingo), de modo que somente o registro em extrato foi realizado no dia útil seguinte; que não houve falha na prestação do serviço, não havendo que se falar em reparação de danos material e moral; e que, caso se entenda por algum dano indenizável, que o termo inicial dos juros seja fixado quando da prolação da decisão condenatória. Requer, portanto, a anulação da sentença ou a sua reforma, a fim de que os pedidos sejam julgados improcedentes ou, subsidiariamente, pede a consideração do critério da razoabilidade para mensuração do dano moral.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 142/160).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O banco réu, em preliminar, argumenta ser necessária a complementação do polo passivo, em virtude do suposto crime praticado, para incluir Adalberto Batista Pereira, beneficiário das transações realizadas.

Em outros termos, o que a instituição financeira pretende, no caso, é promover a denúncia da lide àquele que está obrigado, por lei, a indenizar o prejuízo daquele que for vencido no processo.

Contudo, não há que se ventilar qualquer forma de intervenção de terceiro, porque incide a vedação prescrita no artigo 88 do Código de Defesa do Consumidor: *Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denúncia da lide* (grifei).

Nesse sentido, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

PRELIMINARES – Preliminar de ilegitimidade passiva que se confunde com o mérito – Denúnciação da lide – Pretensão do banco requerido para a inclusão da beneficiária da quantia transferida fraudulentamente da conta bancária da autora – Código de Defesa do Consumidor que expressamente veda essa modalidade de intervenção de terceiro – Inteligência do art. 88, do CDC – Hipótese dos autos que se trata de litisconsórcio simples e facultativo – Preliminares afastadas. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Transação não reconhecida pela autora – Prova produzida que comprovou que o banco requerido falhou no monitoramento das operações praticadas, tendo em vista que a transação foge ao perfil da autora – Falha na prestação do serviço – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Determinação de devolução do valor dispendido pela autora em razão da transação questionada, proporcional a sua participação no evento danoso – Danos morais configurados – Valor reparatório a título de danos morais fixado em R\$ 3.000,00, que observou os critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Verba honorária majorada – Recurso improvido. (Apelação Cível nº 1000705-60.2023.8.26.0588, Rel.^a Lúgia Araújo Bisogni, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 17/04/2024 - grifei).

Superada essa questão, passo ao exame do mérito.

Narra a parte autora ser correntista do banco réu desde 1996 e que, no dia 19/06/2022, foi vítima de um furto, *enquanto retornara de seu trabalho, transitando em via pública por volta das 17:45 horas na Rua Tamandaré no bairro da Liberdade em São Paulo, quando, obedecendo a sinalização de trânsito, parou no semáforo vermelho, momento em que ocorreu o arrombamento do vidro do lado do passageiro do seu carro, neste ato, o assaltante, em rápida ação, sem chance para reação da autora, arrombou o carro estourando o vidro do lado do passageiro, furtando-lhe o celular de marca Galaxy modelo J6 que estava no porta-celular no painel do carro, fugindo em seguida em disparada, conforme Boletim de ocorrência (...) (fls. 02).*

Afirmou ter estacionado o carro, de imediato, em um posto de gasolina nas proximidades e solicitado um telefone emprestado para comunicar à sua nora o ocorrido, pedindo a ela *para entrar em contato*

imediatamente com o banco Réu, informando do ocorrido com a Autora, e requerendo o bloqueio total da conta bancária nº 12103-9 de titularidade da mesma, o que foi feito, conforme protocolo de atendimento da VIVO Nº 20228357329065 do dia 19/06/2022 as 18:24 horas (...) (fls. 02).

Contudo, disse que foi surpreendida posteriormente ao consultar o seu extrato bancário, constatando a existência de duas transferências, via PIX, na data de 20/06/2022, nos valores de R\$ 4.998,53 e R\$ 4.999,63. E que, apesar das tratativas administrativas, o banco réu recusou proceder à restituição dos valores.

Juntou extrato de sua conta corrente (fls. 34), boletim de ocorrência registrado no dia 19/06/2022, às 20h15 (fls. 35/36) e a negativa do banco réu (fls. 43).

Citada, a instituição financeira defendeu a regularidade das transações, sustentando que é necessário a pessoa ultrapassar *4 barreiras de validação* (1. digitação de agência e conta; 2. Digitação de senha eletrônica; 3. Digitação/validação do token; e 4. Digitação da senha do cartão) para a concretização da transação eletronicamente.

Juntou os comprovantes das transferências PIX impugnadas, realizadas no dia 19/06/2022, às 18h04 e 18h09 (fls. 85/86).

Diante desse contexto, forçoso concluir que agiu com acerto a i. Magistrada *a quo*, no capítulo em que reconheceu a responsabilidade da instituição financeira pelos eventos danosos, merecendo destaque os seguintes fundamentos da r. sentença combatida:

Entendo que a instituição bancária violou o dever de cuidado inerente às suas atividades, pois permitiu que fraudadores realizassem as transferências, sem detectar e bloquear referidas operações, a evidenciar falha no seu sistema de proteção aos clientes.

A atuação de fraudadores dos sistemas bancários nos dias de hoje tornou-se rotina e os sistemas de segurança das instituições financeiras não são infalíveis, muito pelo contrário. Há fraudadores e quadrilhas especializadas para tais objetivos. Descabido, portanto, o reconhecimento de culpa exclusiva do consumidor. A responsabilidade pela segurança nas operações bancárias e no combate às fraudes respectivas decorre da teoria do risco da atividade exercida pelo

réu.

Cabe aos bancos investir em sistemas que rapidamente impeçam tais práticas. Tecnologia e numerário para tanto, certamente dispõem. Destarte, evidenciado os transtornos ocorridos, é evidente que a instituição financeira foi negligente e é a única responsável por assim proceder.

Destaco que a solução adotada vai ao encontro do entendimento firmado por esta Turma I do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

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. (Apelação Cível nº 1033454-42.2023.8.26.0003, Rel. ALEXANDRE COELHO, julgado em 25/03/2025) (destaquei).

APELAÇÃO DO RÉU – SERVIÇOS BANCÁRIOS – Furto de aparelho celular – Superveniência de transferência na modalidade PIX não reconhecida – Autor nega veementemente ter fornecido sua senha pessoal aos meliantes – Celular desbloqueado no momento da ação criminosa que não implica

concorrência com o desfalque, uma vez que o réu admite a necessidade do uso de senha para concluir a transferência – Fortuito interno – Falha no sistema de segurança da casa bancária - Incidência da súmula nº 479, do E. STJ – Dano material comprovado – Ofensa moral configurada – Sentença mantida - Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível nº 1007004-41.2023.8.26.0010, Rel. M.A. BARBOSA DE FREITAS, julgado em 10/10/2024).

Ementa: APELAÇÃO. CELULAR FURTADO. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE A AÇÃO. I Caso em exame. Apelação cível objetivando a reforma da sentença que julgou parcialmente procedente a ação ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado a título de danos morais. II. Questão em discussão. 2. A questão em discussão consiste em saber se há responsabilidade da instituição financeira na situação vivenciada pelo autor. III. Razões de decidir. 3. Aplicativo do Banco. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira. Responsabilidade objetiva. Vício de segurança. Inteligência da Súmula 479 do STJ. Dano moral configurado. Valor arbitrado que atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. Dispositivo. 4. Apelação cível conhecida e não provida (Apelação Cível nº 1024247-22.2023.8.26.0002, Rel. OLAVO SÁ, julgado em 18/09/2024).

Ressalto, ainda, que o contexto fático **não sugere que tenha havido o fornecimento de acessos e senhas pessoais a terceiro**. Logo, se o acesso ao aplicativo foi possível, é porque houve falha no sistema de segurança, devendo a instituição financeira responder pelos prejuízos causados.

É o que estabelece o enunciado da Súmula 479 do C. 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.*

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença neste ponto.

Quanto ao dano moral, ainda que acertada a

condenação do banco réu, já que os fatos causaram inegável ofensa aos direitos da personalidade da autora, é certo que a quantia fixada não se mostra razoável.

Nesse passo, reduzo o valor da indenização para R\$ 5.000,00, parâmetro esse que tem sido adotado por este Egrégio Tribunal de Justiça em casos similares, e que bem atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a desestimular a prática adotada pelo réu, porém, sem implicar em enriquecimento sem causa por parte da autora da ação.

No que toca ao termo inicial dos juros moratórios, correta a sentença ao fixá-lo a partir da citação, tanto para o dano material quanto para o dano moral, diante da relação contratual existente entre as partes.

Por fim, considerando que os juros de mora e a correção monetária constituem matéria de ordem pública, e que a alteração de ofício dos respectivos índices não configura *reformatio in pejus* (AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 27/3/2023, DJe de 31/3/2023), passo a analisar os consectários estabelecidos na sentença, datada de 21 de outubro de 2022.

Nela constou, quanto ao dano moral, que a quantia deve ser *acrescida de juros legais de 1% ao mês a partir da citação*, e quanto ao dano material, não houve indicação expressa do parâmetro a ser adotado.

Contudo, deve ser observada a tese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça, no Tema Repetitivo 112, com trânsito em julgado em 05/6/2009, no sentido de que a taxa de juros moratórios a que se refere o art. 406 do CC/2002 é a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia – SELIC, reiterado no julgamento, pela Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, do REsp 1.795.982/SP.

E como a SELIC compreende a correção monetária, é afastada a aplicação da Tabela do Tribunal de Justiça.

No mais, após a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, aplicam-se as regras nela estabelecidas.

Nesse sentido, adoto como razão de decidir os fundamentos do acórdão da lavra do Desembargador CLAUDIO GODOY, no julgamento da Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356, da 1ª Câmara de

Direito Privado, em 10/02/2025:

*Com efeito, deve mesmo ser afastada a aplicação da Lei 14.905/2024 no período anterior ao de sua vigência, como se procedeu na sentença. Mas não para se aplicarem os índices no decisum discriminados. Na verdade, os juros de mora da indenização arbitrada devem incidir na forma do julgamento, pela Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, do **REsp 1.795.982/SP**, então assentado o entendimento de que, para o período anterior à Lei 14.905/2024, mas bem em seus termos, devida incidência de juros pela Taxa SELIC, embora sem atualização. E, já depois disso, remetendo a este precedente: **REsp n. 2.170.289**, Ministro Raul Araújo, DJe de 02/10/2024; **AgInt no AREsp n. 2.070.372/SP**, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 9/9/2024, DJe de 12/9/2024.*

Destaca-se, porém, que no período posterior, incide a lei nova e a redação que deu aos artigos 389, parágrafo único, e 406 do CC, a despeito do que pleiteia o apelante. Não se olvida que os fatos cuja licitude se discutiu, os descontos no benefício previdenciário do autor (fls. 25/27), ocorreram antes da vigência da Lei 14.905/2024. Porém, a correção e os juros incidem mês a mês e por isso são colhidos, a partir de sua vigência, pela lei nova. É, de resto, o princípio que se contém, até de forma mais extensa, no artigo 2.035 do CC/02, que consagra a tese da chamada retroatividade mínima, ou seja, incidência da lei nova a efeitos futuros de atos jurídicos pretéritos.

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$ 5.000,00; e **(ii)** de ofício, determino que seja observada a taxa SELIC, sem atualização porque ela já engloba a correção monetária, até a vigência da Lei 14.905/2024, quando então a correção monetária e os juros deverão ser calculados de acordo com a redação dada aos artigos 389 e 406 do Código Civil.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora