



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000350487

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026950-26.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO INTER S/A, é apelada/apelante TATIANA SOARES DE SOUZA ARGENTINO SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do requerido e deram provimento ao recurso da autora.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente), TAVARES DE ALMEIDA E MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 16630

APELAÇÃO Nº 1026950-26.2023.8.26.0001

COMARCA: SÃO PAULO - 3ª VARA CÍVEL DE SANTANA

APELADO/APELANTE: TATIANA SOARES DE SOUZA ARGENTINO SILVA

APELANTE/APELADO: BANCO INTER S/A

JUIZ (A) DE DIREITO: DR (A). CARLOS ALEXANDRE BÖTTCHER

APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais e morais.

Sentença de parcial procedência. Inconformismo do requerido.

1. Compra no valor de R\$ 7.500,00 realizadas em cartão de crédito da autora durante a madrugada. Evidente caráter fraudulento da transação, que inclusive foge do perfil de gasto da consumidora. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ).

2. Danos morais configurados. A falha de segurança da requerida gerou negativação indevida do nome do autor. Dano moral “in re ipsa”. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, que se mostra razoável.

Sentença reformada. Recurso do réu desprovido. Recurso da autora provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença a fls. a fls. 369/373 que julgou parcialmente procedente a presente ação declaratória de inexistência de débitos c.c. indenização por danos morais, fixando sucumbência recíproca.

O requerido apela a fls. 367/382, requerendo a reforma da sentença para que seja julgada improcedente a ação.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 383/384)

A autora apela a fls. 390/398 requerendo a reforma da sentença para que seja julgada integralmente procedente a demanda, acolhendo-se o pedido de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 399/400)

É o relatório.

O recurso do requerido não comporta provimento e o recurso da autora merece ser provido.

Consta da petição inicial que a autora é cliente do Banco requerido, e que na madrugada do dia 07/06/2023, precisamente às 2:40hs, foi realizada compra de R\$ 7.500,00 no seu cartão de crédito. Aduz que referida transação se deu por fraude de terceiros. Aponta ainda que a respectiva dívida foi protestada no SERASA. Pretendeu a declaração de inexigibilidade e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Citado, o requerido defendeu a regularidade da transação, argumentando que ela foi realizada mediante uso de cartão e senha.

A sentença de Primeiro Grau, reconheceu a irregularidade da compra, mas rejeitou o pedido de indenização por danos morais.

E a sentença comporta reforma este último pedido.

Ao contrário do que o requerido argumenta na contestação e no recurso, as compras não foram realizadas com utilização de cartão e senha, mas sim por meio de clonagem do plástico. Caberia ao banco juntar as chaves criptográficas da transação; portanto, não se demonstrou a alegação de que foi utilizado o cartão e a senha para a compra.

Nesse passo, o sistema de segurança do Banco se mostrou falho. Cabe a ele, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a idoneidade de seu sistema de segurança e, no caso concreto, referido sistema se mostrou falho, pois os criminosos tiveram acesso a todos os dados cadastrais e sigilosos do autor, o que fere o art. 5º, X, da CF. O requerido incorreu em ato ilícito, por falha na prestação de serviço, inerente ao risco da atividade.

O dever de indenizar é evidente, assim como de declarar inexigível o valor das operações bancárias efetuadas pelos fraudadores. Sobre o tema, confira-se a jurisprudência em caso idêntico.

APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais morais – Fraude em transações bancárias mediante clonagem de linha telefônica ("SIM SWAP") –

Sentença de parcial procedência – Recursos de ambas as corrés. RESPONSABILIDADE CIVIL – Relação negocial regida pelo CDC – Responsabilidade objetiva e solidária das rés pelo risco das atividades empreendidas – Inteligência dos arts. 7º, parágrafo único, 14 e 25, § 1º do CDC – Falha na prestação dos serviços evidenciada – Incontrovertida alteração irregular da titularidade da linha telefônica da parte autora, possibilitando a prática de fraude – Vulnerabilidade de segurança da instituição financeira culminou no esvaziamento da conta da autora mediante transações via PIX – Fortuitos internos à atividade bancária, ainda que proveniente de fraudes ou delitos praticados por terceiros – Inteligência da Súmula nº 479 do STJ e do Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste Tribunal – Indenização por danos materiais inalterada. Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1003010-60.2022.8.26.0003; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2023; Data de Registro: 04/08/2023)

Cabe ressaltar que é de incumbência da instituição financeira a checagem, em tempo real, da regularidade dessas compras, sobretudo porque fugiam, de modo claro, conforme documentos, do padrão de gastos do consumidor. O sistema de detecção de fraude deve ser acionado de maneira automática para impedir que as operações se concretizassem. A instituição financeira deveria tomar as cautelas necessárias para a constatação da irregularidade de aludidas transações, o que não ocorreu, motivo pelo qual responde pelos danos suportados pelo autor.

As casas bancárias, ao permitirem acesso remoto de contas, reduziram em muito o custo de sua atividade. Portanto, devem, em contrapartida, garantir ao usuário sistema eletrônico de maior segurança. Sobre o tema, confira-se a

jurisprudência.

Ação de indenização por danos materiais e morais. Saques efetuados por terceiros em conta corrente. Improcedência. Apelo do autor. Empréstimos e saques contestados. Banco que se defende alegando culpa exclusiva da vítima que permitiu a instalação de programa espião em seu computador. Impossibilidade. Banco que ao permitir o acesso remoto de contas bancárias reduziu o custo de sua atividade com a diminuição de espaços físicos e número de funcionários. Dever de o banco garantir ao usuário de sistema eletrônico a mesma segurança que teria ao realizar a operação no interior da agência bancária. Ausência de comprovação de que os saques foram realizados pelo autor. Dívida declarada inexigível com determinação de devolução simples dos valores descontados. Dano moral. Falha na segurança oferecida ao correntista. Responsabilidade objetiva do banco. Saques indevidos que devem ser restituídos ao autor. Prestação de serviço defeituoso. Desnecessidade de produção de prova do dano moral. Acontecimento suficiente para causar abalo ao equilíbrio psicológico suficiente para fundamentar o dano moral. 'Quantum'. Valor fixado em R\$ 15.000,00. Precedentes. Sentença em parte modificada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 4005127-37.2013.8.26.0019; Relator (a): Virgílio de Oliveira Junior; Órgão Julgador: 24ª Câmara Extraordinária de Direito Privado; Foro de Americana - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2016; Data de Registro: 15/12/2016)

Ao contrário do que foi fundamentado na sentença, houve

constrangimento indenizável por danos morais, em razão da negativação do nome do nome da autora em razão da compra fraudulenta, conforme fls. 79.

A situação pela qual passou o autor superou o que se convencionou chamar de mero aborrecimento. Diante de referido quadro, é inegável o desgaste imposto ao consumidor, que ultrapassa a esfera do dissabor e que deve ser reparado pela via dos danos morais. A negativação do nome do consumidor em razão de contrato de empréstimo fraudado gera indenização por danos morais *in re ipsa*. Sobre o tema, confira-se:

Declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Alegação da ocorrência de fraude digital SIM-swap, através da qual criminosos invadiram a linha de telefone celular do autor e fizeram operações financeiras, duas transferências e dois empréstimos, sendo os valores transferidos a terceiros. Sentença de procedência. Manutenção. Irresignação dos réus. Descabimento. Fatos a rigor incontrovertidos. Aplicação do disposto no art. 341, caput, do CPC. Operadora que foi informada pelo consumidor sobre a indisponibilidade ou desabilitação de sua linha, através de reclamação ao serviço de ouvidoria e não tomou nenhuma providência. Localização geográfica. Empréstimos que foram contratados em estado diverso daquele em que residem os autores. Indícios de fraude. Comunicação da fraude à autoridade policial. Verossimilhança e veracidade das alegações. Conduta que demonstra a boa-fé dos autores. Entendimento diverso que sugere a má-fé dos autores, o que não se presume e depende de prova inexistente nos autos. Responsabilidade objetiva. Falha no serviço prestado pelos réus. Falta de ferramentas para garantir a autoria das operações

bancárias. Dano moral. Configuração que dispensa prova. Falha no serviço de telefonia e bancário. Operações feitas por terceiros. Desfalque em conta com cunho alimentar, além de negativação nos órgãos de proteção ao crédito. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Valor longe de ser exorbitante, condizente com a capacidade financeira das partes e seu propósito.

– RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1003731-31.2022.8.26.0320; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2023; Data de Registro: 15/03/2023).

Passa-se à análise do quantum a ser fixado, porque o exercício irregular de direito está comprovado. Nessa mesma linha de raciocínio, é certo que episódios como estes geram como efeitos de instabilidade psicológica em relação aos destinatários de negativações indevidas. Não podem, por isso, receber chancela indireta do Poder Judiciário. Ao contrário, merecem censura, mediante indenização monetária, a título de danos morais.

Quanto ao arbitramento dos danos morais deve-se levar em conta, basicamente, os seguintes fatores: situação econômico-social das partes; intensidade da ofensa, sofrimento ou humilhação; grau de dolo ou culpa no evento; existência de retratação espontânea e esforço efetivo para minimizar a lesão; o grau de divulgação da ofensa, com ou sem exposição pública da imagem da vítima; possibilidade de superação física ou psicológica do dano. Lembre-se ainda a função pedagógica da condenação pelo dano moral causado:

"Enunciado 379, IV Jornada de Direito Civil - "O art. 944, caput, do Código Civil não afasta a possibilidade de se reconhecer a função punitiva ou pedagógica da responsabilidade civil."

De acordo com os parâmetros acima expostos e com os

critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, entende-se que o montante de R\$5.000,00, a título de danos morais, é razoável e adequado para reparar os transtornos e constrangimentos passados pela autora.

Portanto, é de rigor a reforma da sentença para ampliar a procedência da ação, condenando-se a requerida ao pagamento em favor do autor a quantia de R\$ 5.000,00, a título de danos morais, com atualização monetária desde o arbitramento, nos termos do previsto nos arts. 389, parágrafo único do Código Civil, com incidência de juros de mora, desde a citação, nos moldes do art. 406, §1º do mesmo diploma.

Em razão da sucumbência integral, condena-se o requerido ao pagamento das custas processuais e honorários do patrono do executado, fixados em 18% do valor do proveito econômico (danos morais somados à dívida declarada inexigível).

Anote-se, por fim, que o artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil estabelece que: “Quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa”. As partes devem se atentar a isso.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso do requerido e **dá-se provimento** ao recurso da autora.

REGIS RODRIGUES BONVICINO
Relator