



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000355745

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001984-65.2021.8.26.0228, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BS2 S.A, é apelado BSC CONSULTORIA E ASSESSORIA EMPRESARIAL EIRELI.

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. 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, 10 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001984-65.2021.8.26.0228

Apelante: Banco BS2 S/A

Apelado(a): BSC Consultoria e Assessoria Empresarial Eireli

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Carlos Eduardo Borges Fantacini

Voto nº 1.515/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. TUTELA CAUTELAR ANTECEDENTE. PEDIDO PRINCIPAL DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAL E MORAL. CELULAR ROUBADO. TRANSFERÊNCIAS (PIX) REALIZADAS POR TERCEIRO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVIDA A REPARAÇÃO DO DANO MATERIAL. CORRIGIDOS, DE OFÍCIO, OS CONSECUTÓRIOS LEGAIS DECORRENTES DA CONDENAÇÃO. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que acolheu parcialmente o pedido para condenar a apelante a ressarcir a quantia de R\$ 21.000,00 à apelada.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira responde pelos danos experimentados pela autora em decorrência de transferências realizadas, via PIX, após ter tido seu celular roubado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Operações financeiras (PIX) realizadas a partir de celular roubado. 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.

4. 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

5. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivo relevante citado: CC, arts. 389, parágrafo único, e 406; Lei 14.905/2024; Regimento Interno do TJSP, art. 252.

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 nº 1033454-42.2023.8.26.0003, Apelação Cível nº 1007004-41.2023.8.26.0010, Apelação Cível nº 1024247-22.2023.8.26.0002 e Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente a pretensão da parte autora para *CONDENAR o BANCO BS2 S.A. a ressarcir as quantias transferidas indevidamente da conta da autora (total de R\$ 21.000,00), com correção monetária, de acordo com os índices do TJSP, a partir de cada transferência indevida, e juros legais de mora de 1% ao mês, desde a data da citação. Face à sucumbência recíproca, condeno a ré a arcar com 50% e a autora com 50% das custas e demais despesas processuais, sendo os honorários advocatícios em 10% do valor da condenação, divididos na mesma proporção entre os patronos (5% em favor do patrono da autora e 5% em favor do patrono da ré).*

Recorre a parte ré. Em síntese, alegou que não concorreu para o resultado, vez que não houve falha na prestação dos seus serviços ou ato ilícito praticado; que incide no caso a excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, §3º, I e II, do CDC; que não ocorreu qualquer comprometimento ou tentativa de sabotagem no software de segurança do BS2; que o acesso se deu de modo usual, mediante inserção das informações pessoais e de segurança necessárias para realização das transações; que a apelada afirmou, em sua exordial, que mantinha conectada a conta corrente da empresa no aplicativo do banco; e que não há que se falar em falha na prestação do serviço por não ter sido observado o perfil do cliente e não identificar as transações fraudulentas, pois foram realizadas com o uso de usuário e senha e que a comunicação ocorreu de forma tardia. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que o pedido inicial seja julgado improcedente.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 235/242).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A parte autora ajuizou pedido de tutela cautelar

anterior, objetivando a suspensão imediata do bloqueio da conta corrente mantida pela instituição financeira ré.

A tutela de urgência foi concedida pela decisão de fls. 46.

Após, a autora apresentou emenda à inicial, formulando o pedido principal visando à condenação do banco réu à reparação pelos danos materiais (ressarcimento da quantia de R\$ 21.000,00, que foram retirados de sua conta por transferência realizada por terceiro) e ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00.

Narra a requerente ser cliente do banco réu, possuindo a conta corrente nº 581910-5, agência 0001, onde mantém seus recursos para o exercício de suas atividades. Disse, contudo, que *na data de 21/12/2021, às 16h25, na cidade de São Paulo, o único sócio da parte Autora, Sr. Bruno de Souza Soares Cardoso, foi vítima de assalto com emprego de arma de fogo, sendo levado seu celular, carteira e sua aliança. A carteira e aliança foram recuperadas, porém, o ladrão evadiu-se do local com seu celular* (fls. 147).

Informou que *mantinha conectada a conta corrente da empresa no aplicativo do Requerido, e que o acesso ao aplicativo do Requerido tinha todas as barreiras de proteção, com senha numérica, facial e digital. Contudo, nada disso foi o suficiente, pois no mesmo dia do assalto, o larápio juntamente com uma rede de vários criminosos, retiraram grande quantia do dinheiro da conta bancária, fazendo transações de transferência para outras contas, inclusive algumas contas de terceiros mantidas pelo próprio Requerido* (fls. 147).

Alegou ter entrado em contato com o banco réu logo após o ocorrido, mas o bloqueio da conta se deu tardiamente. Ainda, após adquirir um novo celular, disse ter passado 9 dias sem acesso à sua conta bancária, em razão de inúmeras barreiras impostas pelo banco réu para restabelecê-lo. Somente após a decisão de fls. 46 conseguiu recuperar sua conta, ou seja, após 14 dias de bloqueio.

Por fim, informou que das três transferências realizadas pelos criminosos (R\$ 9.000,00; R\$ 8.000,00 e R\$ 12.000,00), somente uma delas (R\$ 8.000,00) foi recuperada, remanescendo o prejuízo de R\$ 21.000,00.

Juntou boletim de ocorrência registrado no dia

22/12/2021 (fls. 16/17), documentos relativos às tratativas mantidas com o banco (fls. 18/32) e extrato de sua conta corrente (fls. 159).

Em sua contestação, a instituição financeira aduziu que *após identificar movimentações suspeitas na conta corrente da Autora, o BS2 prontamente realizou o bloqueio da conta como medida de segurança* (fls. 188), mas defendeu a regularidade das transações, porquanto o acesso à conta corrente se deu por meio do uso de seus dados, celular, usuário e senha. Argumentou, ainda, que a autora declarou que *mantinha conectada a conta corrente da empresa no aplicativo do Requerido*, razão pela qual os fatos teriam se operado por culpa exclusiva dela (fls. 186/196).

Contudo, nenhum documento que pudesse corroborar os argumentos defensivos foi apresentado pela instituição financeira, não tendo ela se desincumbido de seu ônus processual.

Diante desse contexto, forçoso concluir que agiu com acerto o i. Magistrado *a quo*, merecendo destaque os seguintes fundamentos da r. sentença combatida:

O réu apresentou defesa evasiva e genérica, não se desincumbindo do ônus da defesa especificada, e nem do ônus da prova a seu cargo, não juntando os documentos que pudessem comprovar a legitimidade do negócio transferências bancárias, sequer se dignando a esclarecer sobre o funcionamento de seu aplicativo e as fraudes que vem ocorrendo em demasia nos últimos tempos, demonstrando que os criminosos, ao conseguir o celular debloqueado conseguem fraudar a segurança dos aplicativos e acessar indevidamente as contas dos clientes.

(...)

A parte autora afirma não reconhecer as transferências via PIX e TED, sustentando a falha no sistema de segurança, que permitiu ocorrência de fraude.

O réu, por sua vez, alega ter verificado que as transações foram realizadas mediante utilização de senha, sustentando que a própria parte autora teria fragilizado sua segurança.

Ora, as alegações apresentadas pela parte autora são verossímeis e foram devidamente corroboradas pelos documentos juntados aos

autos, tendo tomado as providências assim que teve seu celular roubado, certo de que, fosse o banco mais ágil e atento, e poderia ter evitado que os recursos que fossem desviados da conta da autora, mesmo porque conseguiu identificar a fraude e impediu outras transferências.

No mais, ainda que a instituição financeira afirme que a autora não agiu com a cautela necessária para a guarda de sua senha pessoal, não trouxe qualquer indício de que a autora foi descuidada.

Ao contrário, endossou a existência de fraude por terceiros e resistiu à pretensão da autora impugnando o nexo de causalidade ora por culpa exclusiva, na medida em que a autora teria fornecido seus dados a terceiros, ora por excludente por fato de terceiro.

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça: *Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la.*

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**. Ademais, o fato do autora ter declarado que *mantinha conectada a conta corrente da empresa no aplicativo do Requerido* não significa que o acesso à conta estivesse liberado.

Evidente que a intenção da autora foi esclarecer que sua conta estava cadastrada no aplicativo baixado no *smartphone* de seu único sócio e administrador, o que equivale à função “lembrar-me”, que se faz presente na maioria dos aplicativos que exigem *login*, facilitando e agilizando o acesso pelo usuário.

Isso não significa dizer, contudo, que não será exigida a aposição da respectiva senha ou a autorização do acesso por meio do recurso *Face ID*, no caso do modelo iPhone (fls. 16).

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*.

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 junho de 2022.

Nela constou que os valores deverão ser pagos *com correção monetária, de acordo com os índices do TJSP, a partir de cada transferência indevida, e juros legais de mora de 1% ao mês, desde a data da citação*.

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) **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, majorando, em 5%, o valor dos honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

advocatícios devidos pelo apelante, nos termos do artigo 85, §11, do CPC; 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