



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000404503

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006006-68.2023.8.26.0529, da Comarca de Santana de Parnaíba, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado RODRIGO SALIM PEIXOTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento 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, 28 de abril de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47213

APEL. Nº: 1006006-68.2023.8.26.0529

COMARCA: SANTANA DO PARNAÍBA

APTE: BANCO INTER S/A

APDOS: RODRIGO SALIM PEIXOTO e OUTRA

*Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos morais – Transações bancárias de elevados valores não reconhecidos pelos autores, após furto de aparelho celular onde se encontravam aplicativos de diversos Bancos, dentre eles o do Banco réu – Parcial procedência da ação.

Cerceamento de defesa – Inocorrência – A prova documental produzida autorizava o julgamento antecipado da lide, sem necessidade de dilação probatória – Preliminar rejeitada.

Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva do réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 – Transferências e compras com cartão de crédito de alto valor realizadas na sequência, em curto espaço de tempo – Legitimidade passiva do Banco réu evidenciada – Banco réu não comprovou, ônus da prova que era seu, quanto a regularidade das transações bancárias negadas de elevados valores, em curso espaço de tempo, e a inviolabilidade de seu sistema de segurança para coibir a consumação das transações eletrônicas, em valores incompatíveis com o padrão de consumo e perfil do autor (art. 6º, VIII, do CDC) – Inexigibilidade das transações negadas – Danos morais evidenciados – Damnum in re ipsa, que se comprova com o fato 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.

Recurso negado*

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos morais movida por **RODRIGO SALIM PEIXOTO e RODRIGO SALIM PEIXOTO CONSULTORIA E APOIO ADMINISTRATIVO ME** em face de **BANCO INTER S/A**, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 560/567 para *“DECLARAR a inexigibilidade do valor das compras e parcelamentos realizadas entre 27 de maio de 2023 a 01 de junho de 2023 nos cartões de créditos, bem como a restituição dos*

valores transferidos via PIX no mesmo período que perfazem a quantia total de R\$ 64.220,93 (sessenta e quatro mil, duzentos e vinte e dois reais e noventa e três centavos) com correção monetária pela tabela prática do TJSP, a partir dos eventos danosos, e juros moratórios de 1% ao mês a desde a citação; CONDENAR o requerido em indenização por danos morais, a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pela tabela prática do TJSP, a partir da presente data (súmula 362 do STJ), e juros moratórios de 1% ao mês a partir do evento danoso (art. 398 do CC e Súmula 54 do STJ). Com observância do disposto na Súmula 326 do STJ, condeno a parte requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios da parte adversa, que fixo em 10% sobre o proveito econômico obtido pela parte requerente – tudo na forma dos arts. 82, §2º, e 85, §2º, do CPC”

Apela o Banco réu (fls. 584/602), alegando ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação, por não ter participado do fato. Inexiste falha na prestação do serviço. “*O apelante não possui relação alguma com o fortuito externo ocorrido, alheio à atividade bancária, eis que não possui qualquer ingerência na utilização de dados sensíveis da parte apelada para a realização de operações financeiras; restando evidente, portanto, a ausência de falha nos serviços do apelante. Em outras palavras, não houve qualquer erro do Banco Inter, tampouco nexo de causalidade entre sua conduta e o dano alegado pela parte apelada, EIS QUE O ACESSO SE DEU MEDIANTE SENHA PESSOAL E INTRANSFERÍVEL, CUJA RESPONSABILIDADE PELA GUARDA É DA PARTE AUTORA*” (fls. 588). Sustenta cerceamento de defesa pela não produção de prova oral, defendendo a necessidade de oitiva do requerente quanto à utilização do aplicativo e senha para realizar as operações impugnadas. Não pode ser responsabilizado pelo ocorrido, sendo legítimas as operações impugnadas, realizadas com o aparelho do requerente, com senha pessoal. Trata-se de fortuito externo a caracterizar culpa da vítima ou de terceiro. O autor só contestou as operações depois de aprovadas, sendo tardia a comunicação dos fatos à instituição financeira. Legítimas as cobranças dos valores, agindo em exercício regular de direito. Entende pela não ocorrência dos danos morais. Subsidiariamente, argumenta agiu o autor com culpa concorrente. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso processado e respondido (fls. 608/640).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos morais, por sucessivas transações fraudulentas, de elevados valores, em conta corrente e cartão de crédito, após furto do aparelho celular do autor pessoa física, onde se encontravam aplicativos de diversos Bancos, dentre eles o do Banco réu.

Narra a inicial teve o requerente pessoa física o seu aparelho celular furtado, em 26/05/2023, quando estava em um show de dupla sertaneja, no qual se encontravam instalados aplicativos de diversos Bancos, dentre eles o do Banco réu,

utilizando o fraudador os cartões bancários em nome do requerente e da pessoa jurídica do qual é sócio. Foram realizadas, em curto período, diversas transações bancárias.

Na manhã seguinte verificou que suas contas foram invadidas, comunicando o Banco réu pela central de atendimento, sendo orientado a registrar boletim de ocorrência.

Relataram: *“Na conta Pessoa Física houve a invasão da conta e utilizaram em média 20 a 30 vezes por dia, muito além da utilização normal pelo autor que era de 0 a 3 vezes ao dia, e essa movimentação anormal não houve qualquer questionamento ou bloqueio por parte do Banco réu. 6. E não foi possível acessar o link da internet para notificar a fraude, a não ser através de celular, mas como ele foi furtado o autor no dia do furto (27/05), ficou totalmente impossibilitado de fazer qualquer acesso/bloqueio em paralelo para acompanhar os atos de movimentação da conta fraudulenta. 7. Na conta da Pessoa Jurídica, ocorreu uma situação até pior, pois solicitaram cartão de crédito, desbloquearam e imediatamente os criminosos fizeram diversas compras de “Giftcard”, item este que jamais foi comprado pelo Autor, e novamente não houve qualquer bloqueio ou questionamento do banco neste fato. 8. Além do mais foram realizadas diversas transferências via PIX, no sábado à noite, dia 26/05/2023, para uma Pessoa totalmente desconhecida do Autor e de valores altos, e também não houve qualquer bloqueio, limitação ou questionamento do Banco Réu destas movimentações totalmente atípicas da movimentação da conta.”* (fls. 2/3). Sofreu prejuízo de R\$ 64.220,93.

O Banco réu, na esfera administrativa, aceitou a contestação de 17 das 34 operações impugnadas pelo autor, sendo infrutíferas as tentativas de solução quanto às demais transações bancárias fraudulentas realizadas em conta corrente e cartão de crédito do requerente, acarretando a utilização de limite de cheque especial para cobrir o saldo negativo da conta.

Detalharam as transações realizadas ressaltando fogem do perfil de consumo dos requerentes.

Postularam o ressarcimento dos valores transferidos de forma irregular, declaração de inexigibilidade das compras fraudulentas realizadas e danos morais (fls. 1/40 e 110/112).

A ação foi julgada procedente em parte, por r. sentença apelada assim fundamentada:

“(...) De início, rejeito a alegação de ilegitimidade passiva. Isso porque legitimidade para a causa consiste na pertinência subjetiva para a demanda e – de acordo com a teoria da asserção, amplamente acolhida pela doutrina e jurisprudência pátrias - deve ser aferida abstratamente, à luz das afirmações autorais na petição inicial, e se restringir ao exame da possibilidade da existência do vínculo jurídico-obrigacional entre as partes, e não do direito provado, que deve ser apreciado no campo meritório.

Nesse sentido: [...]

Quanto à ilegitimidade ativa, também deve ser rejeitada. Ora, constato que às fls. 110/112 o autor emendou a inicial para inclusão no polo ativo da pessoa jurídica, juntando instrumento procuratório (fl. 119). Registro que os pedidos de produção de prova testemunhal em sede de audiência de instrução e julgamento não prosperam. Isso porque só por documentos é que os fatos controvertidos podem ser provados (art. 443, II, do CPC), e as provas carreadas nos autos são suficientes ao deslinde do feito. Ademais, ao juiz incumbe velar pela duração razoável do processo (art. 139, II, do CPC), inclusive mediante o indeferimento de diligências inúteis (art. 370, parágrafo único, do CPC). Assim, presentes os pressupostos processuais e as condições da ação, ausentes questões preliminares ou prejudiciais pendentes de apreciação, passo ao exame do mérito, que comporta julgamento antecipado, na forma do art. 355, I, do CPC, uma vez que a matéria discutida é unicamente de direito e se faz prescindível a produção de outros elementos probatórios para o deslinde da demanda.

No mérito, os pedidos são parcialmente procedentes. A instituição bancária é, antes de tudo, prestadora de serviços. Nessa qualidade, está sujeita, quando da prestação, às normas de respeito ao consumidor, conforme artigo 3º, §2º, e 17 do CDC. Ao regulamentar a responsabilidade do prestador de serviços, o diploma assim estatui, em seu art. 14, que "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". Além disso, também é o caso de inversão do ônus probatório, nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC, porque além de as alegações autorais se mostrarem verossímeis, o requerido está em melhores condições de demonstrar a regularidade de sua atuação, ônus do qual não se desincumbiu. Pois bem. É incontroverso nos autos a prática delituosa que vitimou a parte requerente. Nesse sentido, com base nos extratos bancários de fls. 67/91, restou demonstrado que de fato existiram as alegadas transferências por PIX, e o empréstimo em nome do autor e da pessoa jurídica. No entanto, há de se observar que nem a parte autora, tampouco a requerida, lograram êxito em comprovar qual a data de primeiro contato realizada com o intuito de solicitar o bloqueio da conta e das operações realizadas. No entanto, à luz da inversão do ônus probatório, reputo que caberia à requerida comprovar a data das ligações realizadas, visto que como pudemos analisar à fl. 391, a ré detém os meios necessários para fornecer essas informações, possuindo maior controle das ligações direcionadas à sua central, tal qual dos horários, datas e atividades realizadas dentro de seu aplicativo. Nesse diapasão: [...]

Diante do exposto, deve ser reconhecido o fato de que houveram contatos entre o autor e o réu, a fim de evitar possíveis prejuízos, o que no presente caso acabaram por ocorrer. O requerido não comprovou a existência de débito de responsabilidade do autor e, diversamente do argumento apresentado, não se pode exigir do consumidor lesado, a produção de prova de fato negativo, tampouco o comparecimento em agência bancária para efetuar o bloqueio das contas. Ao revés incumbe à instituição bancária zelar pela idoneidade de seu modus operandi com vistas a dificultar e obstar a atuação de fraudadores, sobretudo porque conforme admitido pela parte requerida o empréstimo, a título de exemplo, foi contratado mediante procedimento online, com o risco assumido pela instituição bancária a indicar ausência de diligência necessária.

Portanto, restou caracterizado o fortuito interno. É o entendimento do E. TJSP: [...]

Destarte, como se sabe, a Súmula nº 479, do Superior Tribunal de Justiça dispõe que: "Há a responsabilidade das instituições bancárias por danos causados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros". A responsabilidade do requerido é objetiva, independente de culpa, cuja configuração depende da presença de dano, defeito do serviço e nexo causal. Ademais, este tipo de responsabilidade somente pode ser afastado nos casos em que o defeito inexistente ou de culpa exclusiva do consumidor, o que, contrariamente do alegado na peça de defesa, não é o caso dos autos, principalmente, levando em conta a solicitação de bloqueio da conta (I e II, do §3º, do art. 14, do CDC). Esse entendimento decorre da teoria do risco do negócio adotada pelo CDC. Ademais, a responsabilidade pela segurança das transações bancárias compete às instituições financeiras (RESP. 1.199.782/PR). Ademais, cabe análise quanto as transações realizadas. Ocorre que, no presente caso, em análise aos documentos trazidos pelas partes não denota que as operações realizadas se compatibilizam com o perfil de utilização dos serviços bancários pelo requerente, o que deveria ter chamado imediatamente a atenção do requerido para impedir fraude em curso. Deste modo, conforme se depreende às fls. 81/86, houve 14 compras de giftcard, várias compras realizadas em lojas de departamento com parcelamentos e transferências a título de PIX em valores elevados para o horário noturno. À vista do exposto, o requerido não logrou êxito em comprovar que esses tipos de operações com valores assemelhados, eram comumente realizados pelo autor. Ademais, vale ressaltar que a dinâmica do furto narrado nos autos, leva a crer que o autor não foi obrigado a conceder acesso ao aplicativo da requerente, tampouco foi surpreendido durante o uso do aparelho. Dessa forma, destarte toda a segurança que deve ser conferida aos aplicativos bancários, foi obtido livre acesso por terceiro à conta do autor. Ressalta-se, ainda, que o autor relata que existiam outro aplicativos bancários no celular (Banco Bradesco PF, Net Empresas Bradesco e Banco do Brasil) e somente a conta vinculada ao banco requerido foi atingida. Logo, tratando-se de ato próprio e que foi determinante para a eclosão do evento danoso, a conduta da vítima ou de terceiro não tem o condão de romper o nexo causal em questão e nem de afastar a responsabilidade da instituição financeira. Por fim, a respeito do boletim de ocorrência ter sido feito no dia 29 de maio de 2023 (fls. 44/46), não vislumbro aspecto prejudicial ao requerimento autoral, haja vista que o requerente alega que já havia recebido informações do banco requerido de como proceder para resguardar seu patrimônio e o banco requerido nada demonstrou nesse ponto, juntando apenas o documento de fl. 391 sem maiores esclarecimentos. Lado outro, apesar de não haver consenso quanto à definição de dano moral, tem prevalecido o entendimento de que ele não está atrelado à dor, mágoa ou sofrimento da vítima, pois as consternações e as dores de cada um são sensações subjetivas e pessoais, e cada ser humano percebe os flagelos da vida de uma forma particular. Sendo assim, foi editado o Enunciado n. 444 do Conselho da Justiça Federal, emitido na V Jornada de Direito Civil, com a seguinte redação: "O dano moral indenizável não pressupõe necessariamente a verificação de sentimentos humanos desagradáveis como dor ou sofrimento". Modernamente se tem aproximado o dano moral do princípio da dignidade da pessoa humana, mas sem se limitar a ele, sob pena de verificar um conceito abstrato e desprovido de segurança jurídica. Assim, será indenizável aquela violação a um interesse existencial concretamente merecedor de

tutela, vislumbrando-se o ser humano diante de toda a coletividade e por meio de suas relações interpessoais. É evidente que a situação vai além do mero aborrecimento. Nenhum consumidor espera perder as próprias econômicas, depositadas em instituição financeira de notória reputação, por falha de segurança. É de se esperar que o banco zele pelo dinheiro dos correntistas, fornecendo a segurança necessária exigida pela praxe bancária. Sem dúvida, o ocorrido gerou transtornos e sentimento de impotência, frustração, raiva e angústia, os quais poderiam ter sido evitados caso o requerido mantivesse um serviço de segurança adequado ou houvesse agido com diligência. No concernente ao valor a ser compensado, importa frisar que o arbitramento dos valores de danos morais deve se dar à luz dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, assim como na forma do critério bifásico, adotado pelo STJ. Nesse modelo, na primeira etapa, deve-se estabelecer um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com fulcro em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes. Na segunda etapa, são consideradas as circunstâncias do caso para fixação definitiva do valor da indenização, atendendo à determinação legal de arbitramento equitativo pelo juiz. Dessa forma, busca-se solução que mantenha coerência jurisdicional com casos semelhantes e, ao mesmo tempo, evita-se reparações irrisórias e enriquecimentos sem causa. Na hipótese dos autos, considerando que não há notícias de que a parte requerente tenha sofrido prejuízos que extrapolam aqueles típicos causados pelo crime furto, tem-se por adequado e suficiente fixar a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Finalmente, registre-se que o julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar a conclusão adotada na decisão, de modo que não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão3.

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulado por Rodrigo Salim Peixoto e Rodrigo Salim Peixoto Consultoria e Apoio Administrativo ME em desfavor de Banco Inter S/A. para DECLARAR a inexigibilidade do valor das compras e parcelamentos realizadas entre 27 de maio de 2023 a 01 de junho de 2023 nos cartões de créditos, bem como a restituição dos valores transferidos via PIX no mesmo período que perfazem a quantia total de R\$ 64.220,93 (sessenta e quatro mil, duzentos e vinte e dois reais e noventa e três centavos) com correção monetária pela tabela prática do TJSP, a partir dos eventos danosos, e juros moratórios de 1% ao mês a desde a citação; CONDENAR o requerido em indenização por danos morais, a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pela tabela prática do TJSP, a partir da presente data (súmula 362 do STJ), e juros moratórios de 1% ao mês a partir do evento danoso (art. 398 do CC e Súmula 54 do STJ). Com observância do disposto na Súmula 326 do STJ, condeno a parte requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios da parte adversa, que fixo em 10% sobre o proveito econômico obtido pela parte requerente – tudo na forma dos arts. 82, §2º, e 85, §2º, do CPC. Transitada em julgado, nada mais sendo requerido, remetam-se os autos ao arquivo, depois de feitas às devidas anotações e comunicações. P.I.C.”

Não se vislumbra cerceamento de defesa.

Reza o art. 355, I, CPC, “***O juiz julgará antecipadamente o pedido, proferindo sentença com resolução de mérito, quando: I - não houver necessidade de produção de outras provas***”, não podendo olvidar que, sendo o juiz o destinatário das provas, a ele cumpre o exame da necessidade ou não de sua realização.

As provas documentais produzidas já se mostravam suficientes para julgamento do mérito, inexistindo ofensa ao princípio da ampla defesa em decorrência do julgamento antecipado da lide.

Conquanto alegue o Banco apelante necessária a oitiva do autor, referida prova oral se mostra inócua para o deslinde do caso.

Nesse sentido, agiu com acerto o d. Juiz a quo ao julgar antecipadamente a lide.

“O entendimento desta Corte com relação à tese de cerceamento de defesa é no sentido de que a necessidade de produção de determinadas provas encontra-se submetida ao princípio do livre convencimento do juiz, em face das circunstâncias de cada caso. Precedentes” (AgRg no REsp 1.417.396/RO, Min. Sidnei Beneti, 3T, j. 22/4/2014).

O juiz é o destinatário final das provas. A ele é legalmente conferida a prerrogativa de dispensa as provas que entenda desnecessárias à formação de seu convencimento a respeito das matérias controversas. Somente ele, pelo livre convencimento motivado diante dos elementos existentes nos autos, pode estabelecer se é o caso de instrução ou julgamento antecipado.

Assim, não é caso de nulidade da r. sentença apelada que, com base na prerrogativa do livre convencimento motivado, salientou que a produção de outras provas não seria necessária para comprovação dos fatos alegados pelas partes, diante da prova documental produzida.

Rejeita-se também a preliminar de ilegitimidade passiva do Banco réu, em consonância com a teoria da asserção.

A prova documental produzida, notadamente extratos da conta bancária e faturas de cartões de crédito, demonstra a pertinência subjetiva passiva do Banco réu para responder pela falha na prestação do serviço relatado na inicial, evidenciando tais documentos a realização, em curto espaço de tempo, de diversas transações bancárias, de altos valores, negadas pelos autores.

Considerando que a consecução da fraude foi perpetrada com a obtenção pelos fraudadores de dados pessoais sigilosos do autor, deve o Banco réu ser responsabilizado pelo evento danoso, respondendo de forma objetiva pelos danos causados ao autor pela falha na prestação do serviço.

Não é caso de aplicação de nenhuma excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, devendo o Banco réu responder objetivamente pela fraude praticada, tratando-se de fortuito interno que integra o risco da atividade por ela desenvolvida.

Disso avulta a legitimidade passiva ad causam do Banco réu.

No mérito, nega-se provimento ao recurso.

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor ao caso, inserindo-se os serviços fornecidos pelo Banco réu apelante no contexto das relações de consumo (artigo 3º, §2º, do CDC e súmula 297 do STJ).

A responsabilidade do Banco réu apelante, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima (art. 14, *caput* e §3º daquele *Codex*), ônus da prova a cargo do requerido, 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 os ensinamentos de Carlos Roberto Gonçalves, aquele que “*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).

O autor pessoa física foi vítima de furto, sendo seu aparelho de telefone celular subtraído, em 26/05/2023, noticiando os fatos à autoridade policial, lavrando-se boletim de ocorrência (fls. 44/46).

Após o furto do aparelho celular e ao consultar o extrato bancário, verificou transações bancárias desconhecidas tanto na conta pessoal do requerente pessoa física quanto na conta da requerente pessoa jurídica.

A conta da pessoa física foi movimentada de 20 a 30 vezes por dia, muito fora do padrão diário do requerente. Na conta da pessoa jurídica foi solicitado cartão de crédito, com desbloqueio imediato e compra de diversos 'Griftcard'. Também foram realizadas inúmeras transferências para pessoas desconhecidas.

No cartão de crédito da pessoa física as transações totalizaram R\$ 33.275,85 e cartão de crédito da pessoa jurídica alcançaram valor de R\$ 15.000,00. Já as transações das contas bancárias atingiram valores de R\$ 190,00 e R\$ 16.775,08, respectivamente.

O prejuízo total dos autores somou R\$ 64.220,93.

Negaram os autores a realização das referidas transações, de elevados valores em conta corrente, bem como as compras com cartão de crédito, que fogem ao perfil de consumo.

Diante da negativa de realização das transações bancárias, incumbia ao Banco réu comprovar a regularidades das referidas transações e cobranças impugnadas (art. 6º, VIII, do CDC), prova essa não produzida.

Ao contestar (fls. 179/204), o Banco réu alegou que as transações impugnadas foram realizadas com a digitação de senha pessoal sigilosa do autor, inexistindo falha no sistema de segurança do Banco réu. Salienta não foram contestadas as operações, tampouco foi comunicado o furto do aparelho celular. Menciona que as transações impugnadas ocorreram no dia do furto, 26/05/2023, até o dia 01/06/2023. Questiona a comunicação realizada quatro dias após os fatos. Argumentou caracterizada causa excludente de responsabilidade, configurada situação de culpa exclusiva do autor ou de terceiro. Sustentou ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação. Trata-se de fortuito externo, não podendo ser responsabilizado pelo ocorrido. Não tem obrigação de analisar as movimentações de todos os seus clientes. *“Não há qualquer previsão contratual acerca do bloqueio de transações mediante personalização do histórico da parte autora. Portanto, não há qualquer expectativa para que houvesse tal atitude pelo Banco Inter, ainda mais quando se considera os inúmeros dispositivos de segurança já citados”*. Afastou os danos morais e materiais.

Todavia, a instituição financeira ré não produziu prova indiciária da regularidade das transações bancárias impugnadas, tampouco comprovou a inviolabilidade de seu sistema de segurança, de forma a afastar a tese de que as operações foram realizadas por terceiro fraudador, limitando-se a sustentar que as operações impugnadas foram realizadas do celular do autor e digitação de senha pessoal sigilosa.

A prova documental produzida demonstra que as transações negadas em conta bancária, foram realizadas após o furto do aparelho celular do autor, em curto espaço de tempo, fugindo completamente ao perfil e padrão de transações dos autores, evidenciando forte indício de que se tratava de transações atípicas realizadas mediante fraude.

A fatura do cartão de crédito do autor pessoa física (fls. 67/80) indica inúmeras transações seguidas, com parcelamentos nas mesmas lojas, evidenciando conduta mais que suspeita, pelo uso incomum do cartão de crédito. Da mesma forma, a fatura do cartão de crédito da pessoa jurídica (fls. 81/86) indica uma sequência de compras duvidosas, com inúmeros Gift Cards comprados em curto intervalo de tempo, evidenciando que o sistema de fraude do Banco falhou.

Os extratos bancários (fls. 87/91) também apontam transferências

para pessoas desconhecidas.

A atípica movimentação das contas dos autores assim como o uso de compras duvidosas com os cartões de crédito, zerando o saldo das contas bancárias, evidenciava a ocorrência de fraudes.

Referidas transações fraudulentas, em curto espaço de tempo, de elevados valores, destoavam completamente do perfil e padrão de movimentações bancárias dos autores, sendo verossímil a alegação de transações fraudulentas com a utilização dos dados bancários sigilosos dos requerentes.

Incumbia ao Banco réu apelante verificar a regularidade das referidas transações eletrônicas negadas, por possuir toda a documentação e o aparelhamento tecnológico necessário para confirmação da idoneidade das transações em ambiente eletrônico, possuindo o Banco o domínio da prova, quando em desacordo com o perfil de consumo do correntista.

Com base na teoria do risco do negócio empresarial, inequívoco a falha na prestação de serviços do requerido por permitir que fraudadores realizassem transações eletrônicas fraudulentas, em curto espaço de tempo, em valores destoando do perfil de consumo dos autores, caracterizando-se o fortuito interno, a ser suportado pelo prestador dos serviços.

Não seria razoável exigir-se dos autores a prova de que não realizaram ou autorizaram terceiro a realizar as transações eletrônicas fraudadas, o que consistiria na produção de prova negativa ou diabólica. O Banco requerido, como dito, é quem detém o domínio dessa prova, por isso deveria comprovar a legitimidade das transações eletrônicas impugnadas.

Patente a responsabilidade do Banco réu, com base na teoria do risco do negócio (fortuito interno), para responder pelos danos causados aos autores, por permitir a realização de operações bancárias fraudulentas na conta bancária e com cartão de crédito dos autores, a ser suportado pelo prestador de serviços réu.

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

“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)

O posicionamento encontra-se sedimentado 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”*.

Nesse cenário, evidenciada a falha na prestação de serviço do Banco réu, permitindo transações eletrônicas em valores que destoavam do perfil de consumo do autor, bem decidiu o d. Juiz a quo na r. sentença apelada ao *“condenar a ré à restituição do valor de R\$ 35.419,78 referente aos seguintes contratos: Contrato Crédito Parcelado nº 458493742 e Contrato Crédito Pessoal Lime nº 458523217”*, desprovendo-se o recurso.

Os danos morais restaram evidenciados.

Fato incontroverso que terceiros fraudadores, utilizando-se de dados bancários sigilosos, após o furto do aparelho celular do autor, realizaram diversas transações bancárias atípicas na conta corrente, inclusive com contratação de cartão de crédito, efetuando compras de elevados valores, em curto espaço de tempo, que fugiam completamente do padrão e perfil financeiro dos autores.

A prova produzida evidencia a dificuldade vivenciada pelos autores na tentativa de solucionar o caso administrativamente pela má prestação do serviço do Banco réu.

Impossível entender que os transtornos causados pelo Banco réu aos autores sejam meros dissabores corriqueiros. O desfalque de elevado valor em conta corrente, contratação de cartão de crédito, aliado à penosa situação a que foram submetidos os autores para tentar solucionar o caso, é situação suficiente a evidenciar danos morais in re ipsa, cuja comprovação se dá com a ocorrência do próprio fato ilícito.

Nesse sentido:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de procedência – Apelação das rés - Preliminar de ilegitimidade passiva ad

causam afastada – Conta mantida em plataforma de vendas online – Incontrovertida ocorrência de fraude perpetrada por terceiros que resultou na transferência indevida de valores da conta da autora – Falha na prestação dos serviços prestados pelas requeridas, que deixaram de adotar medidas de segurança que impedissem a invasão da conta digital de titularidade da autora – Responsabilidade pelos prejuízos decorrentes não apenas da invasão indevida, como também daqueles resultantes da suspensão prolongada do acesso e uso da plataforma digital – Suspensão de conta que, no caso específico dos autos, sob o pretexto de segurança, acabou por agravar os prejuízos sofridos – Danos materiais e morais configurados – Ocorrência em face da angústia gerada com a subtração dos recursos, bem como em razão da ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica - Falta de diligência em reativar o perfil da autora em um prazo razoável de tempo que afetou a reputação da loja virtual perante terceiros – Termos da sentença que devem ser mantidos quanto à comprovação e ao cálculo dos lucros cessantes – Sentença mantida – Recurso não provido, com majoração da verba honorária. (Apelação Cível 1005386-09.2019.8.26.0590; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2022)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – "Mercado Livre" – Sistema "Mercado Pago" – Relação de consumo caracterizada – Desvio de crédito disponível na espécie de conta corrente em nome do usuário-vendedor mantida junto à fornecedora – Fraude confessada – Oferta de segurança e confiabilidade – Aplicação do art. 30, do Código de Defesa do Consumidor – Obrigação de restituição do numerário desviado – Danos morais ocorrentes – Valor mantido. Apelação não provida. (Apelação Cível 1006336-24.2020.8.26.0609; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taboão da Serra - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2021)

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 Andrichi, 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).

Por tais fundamentos, **nega-se provimento** ao recurso, elevando-se os honorários advocatícios recursais em mais 5% do proveito econômico obtido pelos autores (art. 85, §11, do CPC).

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR