



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000424134

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1081454-10.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO INTER S/A, é apelado/apelante RAFAEL AGUIAR MENEZES FILHO.

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 do réu, e deram provimento ao recurso adesivo do autor. 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, 30 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1081454-10.2022.8.26.0100

Apelante/Apelado: Banco Inter S/A

Apelado/Apelante: Rafael Aguiar Menezes Filho

Juiz(a) de Direito: Dr(a). FABIANA MARINI

Voto nº 1.617/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. CELULAR ROUBADO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVIDA A REPARAÇÃO DOS DANOS MATERIAL E MORAL. *QUANTUM* FIXADO, A TÍTULO DE DANO MORAL, QUE NÃO COMPORTA REDUÇÃO. DEVIDA A REPARAÇÃO NÃO SÓ DO VALOR DAS COMPRAS NO CARTÃO, COMO TAMBÉM DAS TRANSFERÊNCIAS (PIX) REALIZADAS. DESPROVIMENTO DO RECURSO DO RÉU. PROVIMENTO DO RECURSO DO AUTOR.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível e recurso adesivo objetivando a reforma de sentença que julgou extinto o processo, sem resolução de mérito, quanto ao pedido de dano material, ante a perda do objeto; e procedente o pedido de indenização por dano moral, fixada em R\$ 5.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira responde pelos danos material e moral experimentados pelo autor em decorrência das transações realizadas (compras no cartão e 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. Reconhecida a falha na prestação do serviço em relação às compras fraudulentas no cartão de crédito, não se justifica tratamento diverso em relação às transferências PIX, que decorrem do mesmo evento danoso e da mesma falha na prestação do serviço. Portanto, impõe-se a condenação do banco réu à restituição do valor de R\$ 11.499,33.

5. Dano moral configurado. *Restou evidente a violação aos direitos da personalidade da parte autora, que teve em sua conta e cartão realizadas transações indevidas, abalando, de forma patente, sua situação financeira e sossego, bem como gerando grandes transtornos em busca do ressarcimento dos danos causados diante da falha na prestação de serviço pelo banco requerido.*

6. *Quantum* fixado (R\$ 5.000,00), a título de dano moral, que não comporta redução, na medida em que o valor arbitrado está em conformidade com o parâmetro adotado por esta Turma Julgadora em casos semelhantes.

IV. DISPOSITIVO

7. Apelação cível do réu conhecida e desprovida.

8. Recurso adesivo do autor conhecido e provido.

Dispositivo relevante citado: Regimento Interno do TJSP, art. 252; CC, arts. 389, parágrafo único, 397 e 406; CPC, art. 85, §11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 43 e AgInt no AREsp nº 2.059.743/RJ; 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.

Trata-se de recursos interpostos em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou *extinto o processo sem resolução do mérito quanto ao pedido de indenização por dano material, ante a perda do objeto da ação; e julgo procedente o pedido do autor para condenar o banco réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 com juros contados da citação e correção monetária contada da prolação desta sentença.*

Sucumbente, a parte ré foi condenada, ainda, ao pagamento das *custas e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor total da condenação.*

Recorre a parte ré. Em síntese, alegou que inexistiu falha na prestação de serviços por parte do banco, uma vez que as transações contestadas somente ocorreram porque terceiros obtiveram acesso à senha pessoal do autor, o que configura culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Aduziu, ainda, que o autor só comunicou o banco sobre o roubo de seu aparelho celular dois dias após o ocorrido, o que impediu que a instituição financeira tomasse medidas preventivas. Por fim, contestou a configuração do dano moral, pleiteando sua

exclusão ou, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais ou, alternativamente, seja reconhecida a hipótese de culpa concorrente, com a redução do valor da indenização por danos morais, considerando, ainda, que a apelante já efetivou o estorno dos valores das compras efetuadas no cartão de crédito.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 193/202).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo.

Recorre, adesivamente, a parte autora. Resumidamente, afirmou que a sentença merece reforma parcial para reconhecer a procedência do pedido de indenização por danos materiais, visto que o réu não comprovou que realizou o estorno das transferências via PIX no valor de R\$ 11.499,33, mas apenas das compras efetuadas no cartão de crédito. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que seja o banco réu condenado a restituir o valor de R\$ 11.499,33 referente às transferências PIX mencionadas na petição inicial.

Não foram apresentadas contrarrazões.

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de demanda indenizatória decorrente de fraude bancária, em que se discute a responsabilidade civil da instituição financeira por transações não reconhecidas pelo autor em sua conta corrente e cartão de crédito, após a subtração de seu aparelho celular.

Narra a parte autora que foi vítima de roubo em 19/02/2022, tendo seu celular subtraído. Afirma que, posteriormente, descobriu que os assaltantes conseguiram acessar o aplicativo do Banco Inter e realizar diversas transações em sua conta corrente e em seu cartão de crédito, totalizando um prejuízo de R\$ 18.578,75 (sendo R\$ 7.079,42 em compras no cartão de crédito e R\$ 11.499,33 em transferências PIX). Sustenta que, apesar de ter comunicado o ocorrido ao banco réu imediatamente após constatar as transações fraudulentas, não obteve êxito na resolução administrativa do problema, o que ensejou o ajuizamento da presente demanda.

Citado, o réu sustentou que o acesso ao aplicativo somente é possível por meio da digitação de senha, pessoal e intransferível. Argumentou que a comunicação somente ocorreu dois dias após as transações questionadas e três dias após o assalto, o que impossibilitou qualquer ação preventiva por parte do banco. Afirmou, ainda, que as transações foram autenticadas via senha, o que demonstraria a culpa exclusiva do consumidor. Por fim, informou que, por mera liberalidade, estornou os valores das compras realizadas no cartão de crédito do autor.

Diante desse contexto, forçoso concluir que agiu com acerto o i. Magistrado a quo, ao reconhecer a falha na prestação de serviços e a ocorrência do dano moral, merecendo destaque os seguintes fundamentos da r. sentença combatida:

Com isso, constato ausência de segurança adequada quando da prestação de serviços pelo banco réu que, diante de evidente vazamento de informações, possibilitou a realização da fraude e, mesmo ciente de que as transações estavam em absoluta discrepância daquela normalmente realizada por seu cliente, autorizou as transferências e compras.

Nem há que se falar em ausência de responsabilidade pelo fato da situação ter ocorrido fora da instituição bancária ou pelo fato de o requerido não ter a obrigação de verificar as operações realizadas por seus clientes, dado que quando se dispôs em oferecer serviços bancários, com a custódia dos valores de consumidores, acabou por se responsabilizar pelas operações indevidas e danos causados aos seus clientes, sendo tal ônus decorrente do chamado risco/proveito da atividade desenvolvida. Logo, não pode buscar apenas o bônus deixando o ônus para o consumidor, ou seja, não pode se beneficiar de taxas e tarifas pagas pelos seus clientes sem arcar com a responsabilidade decorrente da ausência de segurança necessária quando das transações realizadas pelos consumidores.

Também não prospera a tese de defesa de excludente de responsabilidade por culpa do consumidor ou de terceiro, considerando que o artigo 14, parágrafo 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor é inequívoco em apontar o rompimento do nexo causal diante da culpa EXCLUSIVA do consumidor

ou de terceiro, o que não se verifica no presente caso, visto que a fraude somente foi praticada diante de falha na prestação de serviços por ausência de segurança necessária nos mecanismos de alerta de fraude pelo banco requerido, que acabou por autorizar transações absolutamente destoantes daquelas concretizadas por seu cliente, evidenciando, no mínimo, uma culpa concorrente, que não tem o condão de excluir a obrigação do banco em indenizar a parte autora pelos danos sofridos pela má prestação de serviços.

Vale salientar que as instituições financeiras são responsáveis pelo desenvolvimento de mecanismos de monitoramento em seus sistemas operacionais para alerta de suspeita de fraudes, que deveria ter sido acionado quando das transações descritas na petição inicial, levando em conta os valores e lapso temporal quando de sua concretização.

Ademais, diante do potencial econômico dos bancos, por óbvio, nenhum prejuízo lhe resultará quando da restituição dos danos causados aos seus clientes, pois, poderá, em via de regresso, buscar o ressarcimento junto ao beneficiário da quantia indevidamente transferida.

Assim, demonstrada a patente falha na prestação de serviços por parte do banco réu, ante ausência de segurança necessária quando das transações realizadas por seus clientes, resta constatada a falha na prestação de serviços (art. 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Por fim, com relação ao pedido de indenização por dano moral, esse também comporta acolhimento, visto que restou evidente a violação aos direitos da personalidade da parte autora, que teve em sua conta e cartão realizadas transações indevidas, abalando, de forma patente, sua situação financeira e sossego, bem como gerando grandes transtornos em busca do ressarcimento dos danos causados diante da falha na prestação de serviço pelo banco requerido; fixo, dessa forma, o valor da indenização em R\$ 5.000,00 levando em consideração a situação vivenciada pela parte autora, o potencial econômico do banco réu e a orientação jurisprudencial quanto à razoabilidade e proporcionalidade da quantia.

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) (destaquei).

*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.**

Além disso, o argumento defensivo de que o autor comunicou tardiamente a ocorrência do roubo também não prospera. O crime ocorreu no dia 19/02/2022 (sábado), às 23h30, e o boletim de ocorrência foi registrado no dia seguinte, 20/02/2022 (domingo), conforme se vê a fls. 23. Ainda, os *prints* dos diálogos mantidos entre as partes revelam que a primeira tentativa de contato ocorreu ainda no domingo (dia 20).

Também não há que se falar em redução do *quantum* indenizatório, na medida em que o valor arbitrado está em conformidade com o parâmetro adotado por esta Turma Julgadora em casos semelhantes (conforme precedentes citados acima).

Comporta reforma a r. sentença, todavia, no que se

refere ao pedido de reparação pelos danos materiais.

O d. Juízo *a quo*, neste ponto, julgou extinto o processo, sem resolução de mérito, por entender ter havido a perda do objeto da ação, *diante da informação do estorno dos valores questionados na petição inicial*.

Não obstante, o autor aponta em sua petição inicial que sofreu prejuízo no valor total de R\$ 18.578,75, sendo R\$ 7.079,42 em compras no cartão de crédito e R\$ 11.499,33 em transferências via PIX para terceiros.

O banco réu, por seu turno, comprovou apenas o estorno das compras realizadas no cartão de crédito do autor (R\$ 7.079,42), não havendo qualquer comprovação de que tenha restituído os valores referentes às transferências PIX (R\$ 11.499,33).

Com efeito, a fls. 59 o réu afirma expressamente que *concedeu os créditos em confiança na fatura de 29/03/2022, e o cartão final 8240 foi bloqueado por perda ou roubo*, referindo-se claramente apenas às transações realizadas no cartão de crédito, sem qualquer menção às transferências via PIX.

Assim, reconhecida aqui a falha na prestação do serviço em relação às compras fraudulentas no cartão de crédito, não se justifica tratamento diverso em relação às transferências PIX, que decorrem do mesmo evento danoso e da mesma falha na prestação do serviço.

Portanto, impõe-se a condenação do banco réu à restituição do valor de R\$ 11.499,33, corrigido monetariamente a contar da data do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ) e com incidência de juros moratórios, a partir da citação (art. 405 do CC), pois há relação contratual entre as partes mas não se trata de obrigação positiva e líquida, afastando a incidência do artigo 397 do mesmo diploma legal (*O inadimplemento da obrigação, positiva e líquida, no seu termo, constitui de pleno direito em mora o devedor*).

A respeito dos índices, aplica-se o decidido pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ, em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025.

Deste modo, a Taxa Selic deve ser aplicada como juros moratórios, vedada sua acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária.

Ainda, a correção monetária deve ser contada a partir de cada desembolso e até a citação, pela *variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA)*, apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil), e a partir de então incidirá apenas a Taxa Selic (que compreende juros e correção monetária).

Confira-se a ementa:

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. TAXA SELIC. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em exame

1. Agravo interno interposto contra decisão monocrática que negou provimento ao agravo nos próprios autos, relacionado à liquidação de sentença em ação indenizatória, envolvendo a desvalorização de marca.

2. A agravante alega omissão no julgado quanto ao acervo probatório e aos índices de atualização e compensação da mora, defendendo a aplicação da Taxa Selic como índice de correção monetária.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em saber se houve omissão no julgado e se a Taxa Selic deve ser aplicada como critério para incidência de juros moratórios e atualização monetária em substituição ao IPCA acrescido de taxa de juros utilizados pela perícia judicial.

III. Razões de decidir

4. Não se verifica omissão relevante no acórdão recorrido.

5. A jurisprudência do STJ determina a aplicação da Taxa Selic como taxa de juros moratórios e índice de correção monetária quando não há determinação específica de outro índice no título transitado em julgado.

6. A reavaliação das conclusões periciais encontra óbice na Súmula n. 7 do STJ, impedindo a revisão do acervo fático-probatório.

IV. Dispositivo e tese

7. Agravo interno parcialmente provido para

determinar a aplicação da Taxa Selic em substituição ao IPCA e à taxa relativa aos juros moratórios, vedada sua acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária.

Tese de julgamento: "A Taxa Selic deve ser aplicada como juros moratórios quando não há determinação específica de outro índice no título judicial, vedada sua acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária. Quando não houver cumulação de encargos, deve ser aplicada a Taxa Selic no período de incidência dos juros de mora, deduzido o índice do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ainda que as obrigações tenham sido constituídas antes da alteração legislativa".

Dispositivos relevantes citados: CPC/2015, arts. 489, § 1º, IV e VI, 1022, II; Código Civil, art. 406.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.795.982/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024. (AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025.)

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) NEGÓ PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU**, majorando os honorários sucumbenciais, na forma do artigo 85, §11, do CPC, para 15% sobre o valor atualizado da condenação; e **(ii) DOU PROVIMENTO AO RECURSO ADESIVO DO AUTOR** para condenar o banco réu à reparação do dano material, no valor de R\$ 11.499,33, corrigido monetariamente e com incidência de juros moratórios, nos termos da fundamentação.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora