



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000461064

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023490-46.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado RENAN JESUS SANT ANA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 13 de maio de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº:
Apelante:
Apelado:
Foro e vara de origem:

1023490-46.2024.8.26.0405
Banco Inter S/A
Renan Jesus Sant Ana
Foro de Osasco/6ª Vara Cível

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FURTO DE CELULAR. COMPRAS FRAUDULENTAS EM CARTÃO DE CRÉDITO VIRTUAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. REVELIA. ART. 224, §1º, DO CPC. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenizatória por danos morais proposta por consumidor contra o banco requerido em razão de compras não reconhecidas em cartão de crédito virtual, realizadas após o furto de celular. Autor se queixa da falha na prestação do serviço bancário por ausência de bloqueio de transações atípicas mesmo após comunicação do sinistro, bem como da indevida restrição de seu nome mesmo após liminar. Sentença de parcial procedência que confirmou liminar, declarou inexigível a dívida das compras e condenou o requerido ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 8.000,00. Apela o requerido sustentando que não foi revel, não falhou na prestação dos serviços e não responde por dano inexistente.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira é responsável por compras realizadas por terceiro, mediante fraude, após furto do aparelho celular do autor; (ii) determinar se houve dano moral indenizável em razão da indevida negativação do nome do consumidor; e (iii) se houve revelia.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Correta a decretação de revelia, vez que a indisponibilidade do sistema eletrônico apenas estende o prazo se ocorrer no primeiro ou no último dia da contagem (art. 224, §1º, do CPC), o que não foi o caso. Tal circunstância atraiu os efeitos materiais do art. 344 do CPC, tornando presumidamente verdadeiros os fatos alegados pelo autor, pois verossímeis e comprovados nos autos.

4. As provas documentais demonstram que, mesmo depois de comunicado o ocorrido, foram realizadas compras atípicas em cartão de crédito virtual, em horários e valores que destoavam do perfil de consumo do autor.

5. A instituição financeira não apresentou documentos que justificassem a legitimidade das operações, tampouco demonstrou adoção de mecanismos eficazes de segurança e monitoramento de transações, incidindo o art. 14, § 1º, do CDC e a Súmula 479/STJ.

6. A falha na prestação do serviço caracteriza fortuito interno e impõe a responsabilização objetiva do banco pelas perdas suportadas pelo consumidor.

7. Considerando que, apesar do estorno realizado, a fraude ocorreu, a cobrança permaneceu e o nome do autor ainda foi negativado (apesar da liminar concedida), o arbitramento da indenização por danos morais em R\$ 8.000,00 foi bem ponderado pelo juízo de origem, atendendo aos fins do instituto e aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso do requerido desprovido.

Tese de julgamento: “1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de compras fraudulentas realizadas por terceiro mediante uso de cartão de crédito virtual vinculado a celular furtado, quando falha em bloquear transações atípicas mesmo após comunicação do sinistro. 2. A negativação indevida do nome do consumidor por dívida decorrente de fraude, mesmo após deferimento de tutela de urgência, caracteriza dano moral indenizável.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, §1º e §3º, 39, III, e 51, IV; CPC, arts. 224, §1º, 344, 373, I e II; CC, art. 944.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297, 385 e 479; AREsp 217060 DF 2012/0170136-4, Rel. Min. RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Publicação: DJ 18/03/2013; TJSP, Apelação Cível: 1135604-72.2021.8.26.0100 São Paulo, Relator.: Tasso Duarte de Melo, Data de Julgamento: 27/01/2023, 12ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 27/01/2023.

Os argumentos apresentados no recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

Vistos. Renan Jesus Sant Ana ajuizou "ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano material e moral e com pedido de tutela antecipada" em face de Banco Inter SA, alegando, em síntese (cf. emenda de fls. 119/122), que é correntista do banco réu e 13/06/2024, por volta das 21:30, enquanto estava parado no semáforo com o seu veículo, da rua Maestro Cardim na altura do nº 106, no município de São Paulo, SP, um indivíduo quebrou o vidro da lateral esquerda dianteira do automóvel (lado do passageiro), e subtraiu o seu celular. Relata que, no mesmo dia, conseguiu, por meio do seu notebook, com acesso a internet, desativar o Token (i-safe) vinculado ao aplicativo do Banco Inter do aparelho subtraído, porém, ao recuperar o acesso a conta, notou que o criminoso havia habilitado um cartão de crédito virtual e realizado diversas compras online, a totalizar um prejuízo de R\$4.899,97. Contatou o banco réu imediatamente, informou a subtração do seu celular, impugnou as compras e solicitou o cancelamento do cartão, contudo, passados 6 (seis) dias em análise, o requerido informou que não foram encontrados indícios que justifiquem o estorno dos valores constante no cartão de crédito. Pleiteia a concessão de tutela antecipada. Requer, ao final, (i) a declaração de inexigibilidade dos débitos relativos às compras não reconhecidas na fatura vencida no dia 10/07/2024, no valor de R\$4.899,97, e (ii) a condenação do requerido a) ao pagamento de R\$10.000,00, a título de indenização por dano moral, e b) à restituição integral dos valores indevidos eventualmente pagos pelo autor. Juntou documentos. A decisão de fls. 124/126 deferiu o pedido de tutela antecipada para determinar ao réu que suspenda eventual cobrança relativa aos valores objeto da presente ação e se abstenha de negatar o nome do autor, relativos às compras questionadas na inicial, em cinco dias, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 por cada cobrança ou negativação após a intimação desta decisão, até o limite de R\$ 30.000,00. Às fls. 131, o requerente noticiou a negativação do seu nome, em razão do débito discutido na presente lide, promovendo a juntada de extrato do Serasa (fls. 132/133). O requerido ingressou nos autos, juntando comprovante de cumprimento da liminar (fls. 137/138). Em contestação (fls. 324/328), a parte requerida assevera que foi comunicado à parte autora que o valor de R\$4.899,97 foi devidamente estornado. Discorre sobre a inexistência de dano moral indenizável. Pugna pela improcedência dos pedidos autorais. Juntou documentos. Réplica às fls. 330/333. Após determinada a intimação das partes para especificação de provas (fls. 334), as partes se manifestaram (fls. 337 e 338/339). Tendo em vista que o réu requereu a juntada de faturas que não acompanharam a

manifestação supra (fls. 338/339), foi-lhe concedido o prazo adicional de 5 dias para a juntada das faturas mencionadas (fls. 340). O requerido acostou, novamente, petição desacompanhada de documentos (fls. 343). Manifestação do autor (fls. 344). É o relatório. Fundamento e decido. O feito comporta pronto julgamento, nos termos do art. 355, I e II, do Código de Processo Civil, uma vez que a matéria “sub judice” não demanda a produção de outras provas, sem se olvidar a revelia do réu em razão da intempestividade da contestação, conforme passo a analisar. Observa-se que, no dia 25/10/2024, foi encartado aos autos o Aviso de Recebimento (AR) referente ao mandado de citação do banco réu (fls. 229), o qual, um dia após, compareceu nos autos, promovendo a juntada de procuração (fls. 230). Assim, o prazo de 15 (quinze) dias úteis para a apresentação da contestação, nos termos do art. 231, inciso I, e art. 335 do Código de Processo Civil, considerando-se o final de semana (26 e 27) e a suspensão do expediente em 28/10/2024 (Dia do Servidor Público), iniciou-se em 29/10/2024. Tendo em vista o feriado de 15/11/2024 (Proclamação da República), a contagem do prazo encerrou-se, portanto, em 19/11/2024, sendo a contestação juntada aos autos um dia após, em 20/11/2024 (fls. 324). Deste modo, embora devidamente citada, a parte requerida deixou de apresentar contestação no prazo legal, razão pela qual, com fundamento no art. 344 do Código de Processo Civil, decreto sua revelia. Antes de adentrar ao mérito da ação, consigno que a presente demanda versa sobre relação de consumo, pois a parte autora enquadra-se no conceito de consumidora descrito no art. 2º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e a parte ré no de fornecedora, nos termos do art. 3º, § 2º do mesmo diploma legal, pois aquela é a destinatária final do serviço ofertado por esta. Ademais, cite-se a Súmula 297 do C. STJ, in verbis: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras." Presentes os pressupostos processuais de existência e validade bem como as condições ao exercício regular do direito de ação, ausentes questões preliminares, passo à análise do mérito. O pedido é parcialmente procedente. Cumpre ressaltar que o efeito da revelia só pode ser aplicado se a alegação do fato do autor, dentre outros requisitos, for verossímil e não se revelar contrária à prova existente no processo. Assim, a revelia não conduz à procedência automática do pedido, eis que subsiste o ônus da parte autora em demonstrar os fatos constitutivos de seu direito, destinados à formação da convicção do magistrado, a teor do disposto no art. 373, inciso I do Código de Processo Civil. No caso em tela, os fatos narrados quanto foram corroborados pela prova documental que instrui a petição inicial, em especial o boletim de ocorrência de fls. 38/40, os registros fotográficos de fls. 41/42, os extratos de fls. 44/49, faturas de fls. 50/76, e-mails de fls. 78/79 e comprovante de pagamento de fls. 96. Fato é que o requerido Banco Bradesco não se desincumbiu de seu ônus de comprovar a legitimidade das transferências via PIX, à luz do perfil de sua cliente, considerando seu histórico de consumo, apesar de ter sido oportunizado prazo adicional para juntada de documentos (fls. 340). Ao revés, foram acostados aos autos provas no sentido de que as transações são absolutamente atípicas ao histórico de movimentações das despesas do autor no cartão de crédito, consoante demonstram os boletos de dezembro/2023 a junho/2024 (fls. 50/76). E, ao que consta, o demandante não realiza compras no cartão de crédito desta monta, após as 22hs, e em repetidas vezes para o mesmo estabelecimento comercial, o que, por si só, deveria ter chamado a atenção da instituição financeira, bloqueando a transação por motivo de segurança. Como se não bastasse, demonstrou o requerente que, mesmo após a comunicação do furto do celular ao banco, no dia 13/06/2024, o réu permitiu que o criminoso realizasse novas compras no mesmo estabelecimento comercial (“Gift Card”) no dia 14/06/2024 (fls. 45). Não há no que falar em culpa exclusiva da vítima ou fato exclusivo de terceiro, pois como a efetivação da fraude se deu a partir falha do sistema de segurança do requerido, tratando-se, ademais, de risco inerente à atividade e, por isso, mero fortuito interno, o qual não tem o condão de afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes praticadas no âmbito das operações bancárias (súmula 479 do STJ e art. 14da Lei 8.78/90). Nos autos, ficou comprovado que o demandante contestou a transação e

lavrou Boletim de Ocorrência acerca dos fatos narrados, como exposto. Assim sendo, tem-se por constituída a falha na prestação de serviço, não se verificando, no caso, nenhuma das excludentes do § 3º do art. 14 da Lei 8.078/90. Os serviços em questão não foram prestados a contento, assim, com a segurança que razoavelmente era de se esperar, o que caracteriza o defeito na prestação de serviços, na forma do citado art. 14, § 1º, do CDC. Cabe ao banco a responsabilidade de adotar medidas para diminuir os riscos de golpes e fraudes que ocorrem diariamente com seus clientes, sendo incontestável a falha na prestação de serviço, uma vez que, o réu não se incumbiu, ao menos, de contatar a autora para confirmar ou bloquear sua conta em virtude da transferência no mínimo questionável, visto que se tratava de operação atípica para o perfil do consumidor. Se a instituição financeira, que é empresa de grande porte, com investimentos massivos em informática e segurança cibernética, não é capaz de obstar - ou ao menos minimizar - os golpes e invasões aos aplicativos, o prejuízo não pode ser imputado ou suportado apenas pelo consumidor, parte evidentemente hipossuficiente na relação jurídica. No mundo atual, há diversos procedimentos de combate a fraudes cibernéticas, inclusive há o desenvolvimento de mecanismos de inteligência artificial e as instituições bancárias devem acompanhar o surgimento dessas novas tecnologias e utilizá-las em seu proveito, sob pena de serem responsabilizadas pelos prejuízos que tais fraudes causam aos seus clientes. Não há nos autos comprovação de que a parte autora teria violado diretrizes ou padrões de segurança, de modo a agir de modo consciente, solitário e isolado para o advento do evento danoso (tampouco que tenha dele se beneficiado), prova que, como se sabe, cabia à parte requerida, na esteira do art. 373, II, do CPC, ônus do qual não se desincumbiu. Daí emerge a responsabilidade civil objetiva do banco requerido. A propósito, a Seção de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça editou o Enunciado nº 14 (DJE de 17 de outubro de 2022), no sentido de que: “Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ”. Impõe-se, portanto, a declaração de inexigibilidade do débito do cartão de crédito do demandante, a totalizar o valor de R\$4.899,97. Por certo, o réu poderá se voltar contra o(s) beneficiário(s) das transações fraudulentas, caso assim o queira, em processo próprio. Prosseguindo, no que diz respeito aos danos morais, verifica-se que, às fls. 131, após a concessão da liminar (fls. 124/126), o requerente noticiou a ocorrência de negativação do seu nome, em razão do débito discutido na presente lide, promovendo a juntada de extrato do Serasa (fls. 132/133), do qual consta a informação de que se trata da única dívida inscrita. A negativação é suficiente para caracterizar o dano moral, na medida em que fere a honra objetiva da requerente, que tem direito à proteção de seu nome, e inexistem outras inscrições pretéritas ativas, na esteira da Súmula 385 do STJ. Resta, pois, fixar o montante da indenização. Na fixação do quantum da compensação, ante à falta de regulamentação específica, fica ao prudente arbítrio do juiz a decisão. Alguns critérios têm sido formulados pela jurisprudência considerando as condições sociais e econômicas do ofendido e da ofensora, a gravidade, extensão e repercussão do dano, o grau de culpa, a fama e a notoriedade do lesado, bem como a intensidade do sofrimento acarretado à vítima, entre outros. Por outro lado, necessário que se ressalte que a indenização por danos morais não deve ser causa de enriquecimento sem causa, mas deve ser fixada com responsabilidade pelo magistrado. Desta forma, utilizando os critérios propostos pela jurisprudência e pelo Código Civil, a partir de seu art. 944, a personalidade da autora, as consequências dela decorrentes, a intensidade e gravidade do sofrimento, as condições econômicas da parte ofendida e da ofensora, fixo a indenização em R\$ 8.000,00 (oito mil reais). Por fim, consigno que o pedido de fls. 20, item “G”, resta prejudicado, eis que não houve comprovação de pagamento de valores pelo requerente no curso da ação. Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados para

o fim de: (i) declarar a inexigibilidade dos débitos do cartão de crédito do autor descritos na inicial, a totalizarem R\$ 4.899,97, confirmando-se a tutela provisória concedida às fls. 124/126, inclusive quanto às astreintes ali fixadas, limitadas ao teto de R\$ 30.000,00; e (ii) condenar o requerido ao pagamento de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), a título de compensação por danos morais, com correção monetária a partir da data de publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ), pelo índice IPCA, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a contar da data da citação, pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata. Considerando a causalidade e a sucumbência, condeno a parte requerida, ainda, ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 15% do valor da condenação (R\$ 8 mil), nos termos do art. 85, § 2º, do CPC. Em consequência, julgo extinto o presente feito, com resolução de mérito e fundamento no artigo 487, inciso I, do CPC. Com o trânsito em julgado, resta extinta a fase de conhecimento. Oportunamente, arquivem-se os autos. P.I.C. Osasco, 28 de janeiro de 2025.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC. Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora