



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000035402**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001299-80.2024.8.26.0219, da Comarca de Guararema, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado RENAN MARTINS PEREIRA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E J. E. S. BITTENCOURT RODRIGUES.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

**SIMÕES DE VERGUEIRO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 61133**  
**APEL.Nº: 1001299-80.2024.8.26.0219**  
**COMARCA: GUARAREMA**  
**APTE. : BANCO INTER S/A**  
**APDO. : RENAN MARTINS PEREIRA**  
**JUIZ : LUCAS GARBOCCI DA MOTTA**

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PROCEDENTE AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS.

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA – RELAÇÃO DE CONSUMO – DEMANDADO QUE DEVE RESPONDER POR EVENTUAIS IRREGULARIDADES – PRELIMINAR AFASTADA.

ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – INDEVIDA MOVIMENTAÇÃO DE CONTA CORRENTE POR TERCEIRA PESSOA, O QUE SE DEU APÓS O FURTO DO APARELHO CELULAR PERTENCENTE AO RECORRIDO - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS QUE OBTIVERAM ÊXITO NA UTILIZAÇÃO DE “PIX” DA ORDEM TOTAL DE R\$ 65.000,00 (SESSENTA E CINCO MIL REAIS) - RESPONSABILIDADE DO BANCO DEMANDADO, DIANTE DA FALHA DE SEU SISTEMA DE SEGURANÇA - SITUAÇÃO QUE EVIDENCIA A INSEGURANÇA, DESCONFORTO, ASSIM COMO EFETIVA VIOLAÇÃO DE INFORMAÇÕES DO CONSUMIDOR, O QUE SE DEU PELOS SERVIÇOS PRESTADOS SEM ADEQUADO MONITORAMENTO, POIS NÃO ATENDERAM AS EXPECTATIVAS NECESSÁRIAS AO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO CONTRATUAL ASSUMIDA – QUEBRA DE CONFIANÇA NO RELACIONAMENTO – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DANO MORAL PRESENTE – COMPENSAÇÃO MORAL FIXADA EM R\$ 5.000,00, IMPORTE DA COMPENSAÇÃO QUE SE MOSTROU ADEQUADO EM RELAÇÃO AO CASO QUE SE TEM EM DESATE – MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA COMO PROFERIDA - REAPRECIÇÃO PORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO COMO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS LIMITES DEFINIDOS PELA R. DECISÃO DE 1º GRAU, PORQUE SE MOSTRA MAIS



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

QUE SUFICIENTEMENTE MOTIVADA, E BEM  
CALCADA EM PROVAS - RECURSO NÃO PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 575/589, pela qual foi julgada procedente Ação de Reparação de Danos, esta proposta por **RENAN MARTINS PEREIRA** contra **BANCO INTER S/A**, o que se deu para o específico fim de: ***“DECLARAR fraudulentas as transações que foram efetivadas sem o consentimento da parte autora, na conta corrente nº 0283466510, agência 00019, de titularidade da coautora RENAN MARTINS PEREIRA LTDA, CNPJ 50.140.269/0001-41, junto ao BANCO INTER S.A., no dia 25/06/2024; e CONDENAR o BANCO INTER S.A. ao pagamento da importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais, a ser atualizada monetariamente a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros legais de mora (de 1% ao mês) desde a data da citação. Condeno o BANCO INTER S.A., ainda, ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios, que arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”***

Inconformada com os limites fixados pela R. Sentença como proferida, dela recorre a casa de valores ré, assim procedendo em conformidade com suas razões que seguem juntadas a fls. 593/610, para tanto levantando sob a forma de preliminar aspecto relativo sua ilegitimidade passiva, uma vez que não deve responder pelo evento narrado nos autos, pois os fatos descritos na inicial demonstram que inexistente relação jurídica entre as partes litigantes, aspecto este que por demonstrar sua absoluta ilegitimidade passiva, deve culminar com a extinção do feito a se dar sem resolução do mérito.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Quanto ao mérito, caso ultrapassada a questão prejudicial, pediu pela reforma do posicionamento adotado em 1º Grau, pois conforme alega, o Juízo deixou de dar adequado tratamento a questão como submetida a sua apreciação no feito, uma vez que não deve ser responsabilizada pelos danos que se indica questionados, sejam eles materiais ou morais, haja vista que não participou do negócio que deu ensejo a transferência via “PIX”, conforme questionado pelo demandante, notadamente porque o autor relata golpe aplicado por terceiro, após o furto do aparelho celular, daí porque sustenta ser indevida a condenação que lhe foi imposta nos autos, razão pela qual pediu pelo integral acolhimento de seus reclamos, assim procedendo de sorte a obter a modificação dos limites definidos pela R. Sentença atacada. Por fim, buscou ainda, mesmo que de forma alternativa, a sensível redução da verba compensatória que foi fixada pelo Juízo, uma vez entendida tanto indevida, quanto excessivamente fixada.

Processado o recurso, a seguir vieram aos autos as devidas contrarrazões (fls. 618/622), subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a se promover a reapreciação da matéria já devidamente debatida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

**É o relatório.**

O Recurso como intentado não deve ser merecedor de acolhimento por parte desta Turma Julgadora, isto porque os limites definidos quando da prolação da R. Sentença agora submetida a ataque se mostraram plenamente adequados no enfrentamento da realidade como vem regularmente estampada no conjunto encartado ao todo processado.

Primeiramente, e no que toca a preliminar arguida pela casa de valores no que se refere a sua legitimidade passiva como questionada, é fato que não prospera a preliminar assim apresentada pela

inconformada, uma vez que a questão, como bem enfocada em 1º Grau de Jurisdição, envolve cadeia de consumo, o que permite entender que todos os envolvidos na relação em desate se vejam responsabilizados pelos prejuízos impostos ao consumidor, o que se apura por força dos próprios limites definidos pela Lei Consumerista, ainda que os créditos decorrentes do negócio jurídico em questão tenham sido direcionados a terceiros, circunstância essa que nada interfere na manutenção do entendimento como adotado com efetiva correção por parte do Juízo em relação a matéria, correção essa que se verifica inclusive no que diz respeito ao indeferimento do pedido voltado a formação de litisconsórcio passivo necessário, uma vez que não verificada a hipótese de sua formação no caso dos autos.

Superados os aspectos processuais como questionados, e em termos mais específicos, sempre diante da análise dos elementos probatórios encartados aos autos, de rigor firmar entendimento no sentido de que o posicionamento adotado em 1º Grau se mostrou plenamente adequado no enfrentamento da realidade que vem demonstrada no curso do desenrolar do processo, porque conta com adequado suporte nas provas que foram regularmente colhidas, tanto é que permitiram ao Juízo, com segurança e efetivo embasamento, este que se reconhece como mais que adequado, promover o acolhimento das pretensões que foram inicialmente deduzidas pelo recorrido, daí porque devem ser integralmente ratificados os fundamentos adotados pelo D. Sentenciante, pelos quais bem resultou definido que:

“(…)

#### **1. Da ilegitimidade passiva**

**Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva, posto que os requerentes responsabilizam o banco requerido pelos prejuízos que aduzem ter sofrido, sob o argumento de que este teria falhado na**

prestação do seu serviço.

Daí dizer, em outras palavras, que o prejuízo experimentado pela parte autora teria decorrido de ilícito imputado ao réu e, levando-se em conta, ainda, a teoria da asserção, sobreleva notar que o requerido deverá figurar no polo passivo da demanda.

Nesse sentido:

**APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ILEGITIMIDADE DE PARTE - Insurgência do réu pleiteando o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva ad causam - Não acolhimento - Relação jurídica estabelecida entre as partes que enseja a aplicação das normas consumeristas com a verificação da responsabilidade do requerido - Aplicação da Teoria da Asserção - Hipótese de ilegitimidade passiva afastada - PRELIMINAR REJEITADA. RESPONSABILIDADE CIVIL - Existência de relação jurídica entre as partes - Autora que foi vítima de criminosos - Transferências realizadas em favor de terceiros - Realização de movimentações financeiras atípicas - Operações que destoam do padrão de consumo da requerente - Responsabilidade objetiva do réu - Falha na prestação de serviço evidenciada - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira que é responsável pela segurança das operações realizadas - Dano material e moral - Ocorrência - Condenações que não merecem reparo - Sentença de procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 10043093520238260004 São Paulo, Relator.: LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO, Data de Julgamento: 27/11/2024, 38ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 29/11/2024, grifei)**

2. Da inépcia da inicial - Da ausência de prova do fato constitutivo do direito pleiteado A alegação de inépcia da inicial não prospera, porquanto preenchidos todos os requisitos do art. 319 do Código de Processo Civil, além de ter sido instruída com todos os documentos necessários ao ajuizamento da ação, permitindo o pleno

**exercício do contraditório. Presentes os pressupostos processuais, passo ao exame do mérito. No mérito, o pedido é procedente. Inicialmente, de rigor observar que o caso se trata de relação de consumo, de modo que a parte autora é equiparada à consumidora (art. 17, CDC).**

**O assunto já está pacificado nos Tribunais do país, inclusive no STJ (Súmula 297), sendo desnecessários outros comentários acerca do assunto.**

**No caso dos autos não se exige decisão judicial para inversão o ônus da prova, haja vista que o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 14, § 3º, traz regra específica de distribuição do “onus probandi”, diversa daquela prevista no art. 373 do Código de Processo Civil.**

**Nos termos do dispositivo mencionado, o fornecedor só não será responsabilizado pelos danos causados por defeitos na prestação dos serviços quando provar: (a) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; ou (b) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.**

**Pois bem.**

**No presente caso, a parte autora relata que foram realizadas 10 (dez) transações em sua conta jurídica mantida junto ao Banco Inter sem o seu conhecimento, sendo 08 (oito) transferências via pix e 02 (dois) pagamentos, totalizando o montante de R\$ 65.000,00 (sessenta e cinco mil reais).**

**Empresta verossimilhança ao seu relato a lavratura do boletim de ocorrência noticiando o furto do aparelho (fls. 120/121) – Iniciado em 26/06/2024 00:05 e Emitido em 26/06/2024 11:04 - e noticiando as transações realizadas no Banco Bradesco e no Banco Inter (fls. 118/119) – Iniciado em 26/06/2024 02:01 e Emitido em 26/06/2024 às 11:05 bem como pela comunicação de furto do aparelho ao Banco Inter (26/06/2024 01:34), conforme fls. 274.**

**O Banco Inter, por sua vez, limita-se a sustentar que**

não há qualquer falha na segurança do banco, uma vez que os acessos e transações foram realizados com senha pessoal e intransferível da parte autora. Afirma que a transação é autenticada pelo terminal através da criptografia única contida na conta, por meio de inserção de utilização da senha pessoal e intransferível ou i-safe. Para comprovar suas alegações juntou aos autos captura de telas informando que no dia 25/06/2024, às 19:48:06 e às 20:25:42, foram feitos logins no aplicativo bancário da parte autora, mediante o uso de senha (fls. 272), bem como que todas as transações realizadas no dia 25/06/2024, das 19:59:03 às 20:23:29, foram autorizadas mediante o uso do token i-safe (fls. 273).

Todavia, em que pese a alegação do Banco Inter, é possível observar que as operações foram realizadas no dia 25/06/2024, em um curto período de tempo, qual seja, das 19:49:19 às 20:23:30 (fls. 291/292), em valor suficiente para restabelecer o saldo anterior da conta corrente, qual seja, R\$ 13,64 (treze reais e sessenta e quatro centavos), conforme fls. 116, de forma a evidenciar a atipicidade das transações.

É possível observar ainda, que de acordo com os extratos bancários de fls. 98/117, os valores apresentam desproporcionalidade se comparados àqueles que a parte autora utilizava antes do fato ocorrido, demonstrando que tais transferências são passíveis de desconfiança por serem incoerentes com o perfil do usuário da conta.

No caso específico, as operações efetuadas eram claramente atípicas, uma vez que não condizentes com o perfil da parte autora, mas mesmo assim o sistema de segurança do banco requerido não detectou qualquer irregularidade, não bloqueou a conta nem providenciou contato com o cliente, sobretudo para checar se era ele mesmo quem estava fazendo as movimentações.

Ademais, deveria o requerido ter demonstrado a inviolabilidade de seu sistema de segurança, o que também não

ocorreu.

Embora as instituições financeiras atuem no sentido de garantir a segurança de seus sistemas, isto não significa que tais medidas tornem seus sistemas, como aplicativos bancários, infalíveis - tanto que as fraudes bancárias existem e não são poucas. Em que pese a tecnologia denominada "PIX" facilitar a realização de transações bancárias, é sabido, consoante as máximas de experiência, que já é objeto de inúmeras fraudes, conforme amplamente noticiado.

Dessa forma, restou incontroverso que a parte autora foi vítima de fraude que tem se tornado comum no cenário dos crimes tecnológicos, devendo ser considerada a responsabilidade do banco requerido pelos danos causados, pois a legislação dispõe que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo de seu fornecimento; o resultado e os riscos que razoavelmente dele se espera e a época em que foi fornecido (art.14, §1º, CDC).

A legislação permite ao fornecedor comprovar que o serviço não é defeituoso quando, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou, então, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (artigo 14, § 3º, da Lei 8.078/90).

In casu, porém, como já consignado, nenhuma das excludentes de responsabilidade restou efetivamente demonstrada. E nem se argumente a existência de fato de terceiro, na medida em que a atuação de fraudador insere-se no âmbito do fortuito interno, que não pode ser alegado para eximir sua responsabilidade (nesse sentido: CAVALIERI FILHO, Sérgio.

Programa de responsabilidade civil. 4 ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2003, pp.181-182).

A atividade de risco do requerido faz incidir na espécie o disposto no parágrafo único do art. 927 do CC: "Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a

**repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”**

**O Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que “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” (REsp nº 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j.12-09-2011).**

**Esse entendimento foi consolidado na Súmula 479 do STJ, a saber: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”**

**Em suma, “a instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes” (STJ, REsp n. 1.245.550 MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., j. 17/03/2015), sendo irrelevante discutir a culpa (negligência, imprudência ou imperícia) da instituição financeira em casos de fraude bancária.**

**No caso em tela, a ausência de provas de que o banco-réu tenha realizado o bloqueio preventivo e o adequado gerenciamento de riscos, reforçam a noção de que poderia ter evitado a concretização do dano para o consumidor, daí porque responde pelo prejuízo que este sofreu, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.**

**Importante também ressaltar que não se cogita de culpa concorrente em se tratando de relação de consumo. Ainda que haja, no mundo fático, a possibilidade de o consumidor concorrer para o evento, a lei optou por excluir tal comportamento do rol de**

responsabilidades. Observe-se, mais uma vez o já colacionado art. 14 do CDC:

**Art. 14. 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.**

(...)

**§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:**

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ;**
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.**

**Ou seja, nos exatos termos da lei, a culpa concorrente do consumidor não reflete na responsabilidade objetiva do fornecedor.**

**Nesse sentido já decidiu o E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:**

**APELAÇÃO. Ação indenizatória. Fraude bancária. Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. Sem razão. 1) Ilegitimidade da multa coercitiva fixada em liminar. Sem razão. Astreinte que é adequada e legítima.**

**No mais, a própria apelante informa cumprimento da medida, o que representa a ausência de interesse recursal. Valor fixado condizente com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Mantida. 2) Ilegitimidade passiva. Sem razão. Instituição que atua como fornecedora de serviços, no conceito expresso do Código de Defesa do Consumidor. Inteligência, inclusive, do art. 7º, parágrafo único, do mencionado diploma que impõe a responsabilização de todos aqueles que participam da cadeia de consumo ante a responsabilidade solidária imposta legalmente. Ressalta-se inclusive que a ré geria as contas envolvidas na fraude, o que denota a legitimidade para compor o polo passivo da demanda. 3) Culpa exclusiva ou concorrente de**

terceiro ou da vítima. Sem razão. Responsabilidade objetiva caracterizada nos termos da Súmula 479 do STJ e art. 14, caput, do CDC. Culpa concorrente que foi desconsiderada expressamente pela lei consumerista como fator de exclusão da responsabilidade do fornecedor. Sentença que reconheceu a responsabilidade da ré em ressarcir o valor integral retirado da conta da parte autora mantida.

4) Ausência de danos morais ou necessidade de redução. Sem razão. Autora que teve valores retirados de sua conta em quantia expressiva por falha de segurança da ré. Requerida que se recusou a ressarcir o dano mesmo após o esgotamento de todas as vias administrativas para a resolução da controvérsia.

Valor arbitrado em primeiro em R\$5.000,00 que é adequado à extensão do dano. 5) Alteração do termo inicial da correção monetária quanto a indenização por danos materiais. Sem razão. A correção monetária fixada pelo juízo monocrático deve ser mantida, devendo ser incidida desde a data do efetivo prejuízo, nos termos da Súmula 43 do STJ. 6) Honorários majorados de 10% para 20% do valor da condenação, à luz do disposto no art. 85, § 11º do CPC. Recurso não provido. (TJ-SP - Apelação Cível: 1035188-05.2021.8.26.0001 São Paulo, Relator.: Roberto Maia, Data de Julgamento: 26/10/2023, 20ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 26/10/2023, grifei)

Com efeito, a parte autora foi vítima de operações bancárias fraudulentas, quando esperava legitimamente pela segurança supostamente proporcionada pela instituição financeira ré, que, in casu, falhou, conforme supramencionado.

Além disso, não há dúvidas de que a invasão da conta, com realização de transações bancárias fraudulentas, gere em qualquer pessoa tormentos e abalos motivadores de indenização.

Dessa forma, vislumbra-se que presentes estão, portanto, circunstâncias que sobrepujam os meros dissabores do cotidiano, sendo de rigor o reconhecimento da ocorrência dos danos

**morais.**

**Como se sabe, a mensuração da indenização por dano moral deve guardar valor condizente com o propósito a que se destina, ou seja, “proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, sem enriquecimento sem causa, produzindo, em contrapartida, no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado.” (REsp nº 8.768, Rel. Barros Monteiro, j.18/02/1992).**

**Nesse sentido, decidiu recentemente o E. Tribunal de Justiça de São Paulo: Direito do consumidor e processual civil. Ação indenizatória. Fraude bancária. Transferência indevida via pix. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na prestação do serviço. Indenização por danos morais devida. Fixação em R\$ 5.000,00. Alteração da disciplina de sucumbência. Recurso provido. I. caso em exame 1. Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando o Banco réu a restituir o valor de R\$ 2.500,00, referente à transferência indevida, mas rejeitou o pleito de indenização por danos morais. 2. A autora alega falha na prestação de serviço pelo Banco, que permitiu fraude bancária em sua conta, com transferência não autorizada de R\$ 2.500,00. Requer a reforma da sentença para incluir a condenação por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, e adequação da fixação de honorários advocatícios . II. Questão em discussão**

**3. As questões centrais consistem em: (i) verificar se a falha na prestação de serviço do Banco, que permitiu a fraude bancária, gera o dever de indenizar por danos morais; (ii) avaliar a adequação do valor da indenização por danos morais e a fixação dos honorários advocatícios sucumbenciais. III. Razões de decidir 4. Falha na prestação do serviço e responsabilidade objetiva. A relação jurídica entre as partes caracteriza-se como relação de consumo, submetendo-se às disposições do Código de Defesa do Consumidor (art. 14). A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, sendo irrelevante**

a existência de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a falha no serviço e o dano sofrido. 5. Restou incontroverso que a autora acessou o site do Banco e, mesmo sem autorização, ocorreu a transferência de R\$ 2.500,00 de sua conta. A falha no sistema de segurança do Banco possibilitou a ação fraudulenta, configurando fortuito interno, pelo qual o fornecedor responde nos termos da Súmula 479 do STJ. 6. Danos morais. A fraude bancária gerou à autora transtornos que extrapolam o mero aborrecimento, causando angústia, insegurança e sentimento de desproteção, especialmente por envolver valor relevante e a falha de uma instituição na qual depositava sua confiança. 7. O dano moral é in re ipsa, decorrente diretamente da falha grave no serviço. Conforme entendimento consolidado do STJ, a indenização deve ser fixada com base em critérios de razoabilidade e proporcionalidade, observando-se a gravidade do dano, o porte econômico do ofensor e a finalidade compensatória e pedagógica da condenação. 8. No caso, considerando as circunstâncias fáticas e os parâmetros utilizados por esta Câmara em casos análogos, arbitra-se a indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). A correção monetária sobre os danos morais incide a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ), enquanto os juros de mora devem ser computados desde a citação. 9. Sucumbência e honorários advocatícios. Diante do provimento do recurso, com reforma da sentença para incluir a indenização por danos morais, o réu deve ser responsabilizado integralmente pelas custas e despesas processuais. 10. Os honorários advocatícios sucumbenciais são fixados em 20% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC. IV. Dispositivo e tese 11. Recurso provido. Tese de julgamento: "A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes bancárias, configurando falha na prestação de serviço, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Fraude bancária que gera transferência não autorizada de valores configura dano moral in re ipsa, passível de indenização. A fixação de danos morais deve

observar critérios de razoabilidade e proporcionalidade, sendo adequada a condenação de R\$ 5 .000,00 no caso concreto." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CPC/2015, art. 85, § 2º; CC, art . 927, parágrafo único; Súmula 362 do STJ; Súmula 479 do STJ. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1003814-32.2024.8 .26.0270, Rel. Elói Estevão Troly, j. 29/11/2024; TJSP, Apelação Cível 1000642-06.2023.8.26.0145, Rel . Vicentini Barroso, j. 17/10/2024; TJSP, Apelação Cível 1020498-72.2022.8 .26.0344, Rel. Ramon Mateo Júnior, j. 24/06/2024; Apelação Cível 1016621-62 .2023.8.26.0224; Rel . Mendes Pereira, j. 23/02/2024. (TJ-SP - Apelação Cível: 10033359820248260606 Suzano, Relator.: Achile Alesina, Data de Julgamento: 29/01/2025, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 29/01/2025)

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL. RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE E RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelações interpostas por ambas as partes contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais, condenando a instituição financeira ao ressarcimento parcial dos valores subtraídos em transações fraudulentas via PIX. II . QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A discussão reside em saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por transações fraudulentas realizadas via Pix; se há direito à indenização por danos morais diante do desfalque patrimonial sofrido pelo consumidor, e qual o montante indenizatório. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme Súmula 479/STJ, cabendo-lhe demonstrar a inexistência de falha na prestação do serviço. 4. No caso, as transações destoam do perfil de consumo do autor, foram contestadas no mesmo dia e ocorreram em curto período**

e de forma sequencial. O banco não demonstrou que as transações ocorreram com as credenciais do autor. 5. Evidenciada a falha na prestação do serviço, impõe-se a condenação ao ressarcimento dos valores não estornados. A indenização por dano material foi majorada para R\$ 16.434,91, considerando-se contratações indevidas realizadas pelos fraudadores. 6. A situação gerou transtornos além do mero dissabor, justificando a indenização por danos morais, fixada em R\$ 3.000,00, com redução em relação ao montante arbitrado na sentença, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Apelação do autor parcialmente provida para majoração da indenização por danos materiais e fixação da reparação por dano moral. Apelação do réu desprovida. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira responde objetivamente por danos decorrentes de fraude bancária via PIX quando evidenciada falha na prestação do serviço. 2. A ocorrência de fraude bancária que acarrete desfalque significativo ao consumidor pode ensejar indenização por dano moral. 3. O valor da indenização por danos materiais deve corresponder ao prejuízo efetivamente suportado pelo consumidor, incluindo contratações indevidas realizadas por fraudadores." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 2º, 3º, 14 e 20 . Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, AgInt no REsp 1.862.730/SP, Rel. Min. Moura Ribeiro, 3ª Turma, j. 25.05.2020. (TJ-SP - Apelação Cível: 10029951920238260048 Atibaia, Relator.: Gilberto Franceschini, Data de Julgamento: 04/02/2025, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), Data de Publicação: 04/02/2025)

**APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA - FRAUDE BANCÁRIA - RESPONSABILIDADE CIVIL – CABIMENTO. – Instituição bancária – Aparelho celular furtado- Transação fraudulenta por PIX – Dano ao consumidor – Risco da atividade – Alegação de fato de terceiro ou de culpa exclusiva do consumidor – Acolhimento – Impossibilidade: – De rigor o reconhecimento da responsabilidade civil**

da instituição bancária quando demonstrada a ocorrência de transação fraudulenta causadora de dano ao consumidor, por se tratar de risco inerente a sua atividade. No caso, o aparelho celular do consumidor foi furtado, e o criminoso teve livre acesso ao aplicativo do banco réu para realizar movimentação financeira indevida por meio de PIX na conta do autor. Quebra da segurança bancária por negligência .Responsabilidade de terceiro ou da vítima afastadas. DANO MORAL – Aparelho celular furtado-Transação fraudulenta por PIX - Movimentação bancária indevida – Indenização – Cabimento- Danos morais demonstrados na espécie: – A má prestação dos serviços bancários, possibilitando a movimentação indevida de sua conta, trouxe transtornos ao autor. Questão que poderia ter sido prontamente solucionada, o que não se deu e foi necessária a propositura da ação para alcançar a solução. Portanto, desrespeitado foi o autor na sua honra, na personalidade que exige altivez e dignidade perante a sociedade. DANO MORAL – Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito e reparação ao lesado – Valor suficiente à reparação do dano e a desestimular a reiteração do comportamento lesivo: – A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e reparação ao lesado, devendo ser fixado valor suficiente a reparar o dano e a desestimular a reiteração do comportamento lesivo, devendo, portanto, ser mantida a fixação em Primeiro Grau. RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO RECURSO DO BANCO NÃO PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 10096111020248260554 Santo André, Relator.: Nelson Jorge Júnior, Data de Julgamento: 19/02/2025, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 19/02/2025)

De sorte a corroborar o correto entendimento adotado em 1º Grau, é de se ter por certo que o Juízo se posicionou de maneira plenamente adequada ao condenar a casa de valores a promover a devolução da quantia indevidamente transferida para conta de terceiros, isso porque, como bem definiu na oportunidade, a casa de valores demandada deixou de promover o bloqueio cautelar das transferências,

estas que foram promovidas via “PIX”, apesar da real possibilidade de assim proceder, isso porque devidamente alertada pelo ocupante do polo ativo da relação, o que se deu horas antes do ocorrido.

Assim, imperativo que se tenha em mente que não se possa atribuir ao ocupante do polo ativo qualquer responsabilidade pelos fatos ocorridos, até mesmo porque não reúne condições de atuar em relação aos mecanismos de segurança que são adotados pelo banco réu na guarda de seus dados, sejam estes sigilosos ou não, motivo pelo qual permitido se mostra concluir que se registrou no presente caso, efetiva e demonstrada falha na prestação do serviço bancário contratado, notadamente porque este não se limita a simples abertura de contas e concessão de cartões de crédito, uma vez que se estende a garantia, ao controle, bem como a segurança, tanto das informações prestadas, seja por seus clientes, ou mesmo a eles quando desenvolvidas operações.

Nesse sentido, e em adequado complemento do quanto decidido:

**DECLARATÓRIA e INDENIZATÓRIA. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Demandante que recebeu ligação telefônica de falso funcionário do banco alertando sobre depósitos indevidos em sua conta bancária. Atendimento a solicitação de baixar aplicativo falso em seu celular. Realizados empréstimos, resgate de aplicações, compras no débito e crédito, bem como transferências via Pix. Transações, todavia, que destoam do perfil da consumidora e realizadas no intervalo de seis dias. Caracterizada a omissão do réu, ao deixar alertar a autora, correntista do banco há mais de 20 anos, sobre a operações não usuais. Falha na prestação de serviço. Devolução dos valores devida. Precedentes. Dano moral**



**in re ipsa. Configurado. Quantum fixado em observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1041972 -58.2022.8.26.0002; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/06/2023; Data de Registro: 01/06/2023)**

Em sendo assim, e diante de reconhecida falha, esta que deve ser atribuída, e com exclusividade ao banco ocupante do polo passivo da lide, de rigor se mostra, como já indicado, a aplicação na solução do caso em deslinde, do quanto vem contido no Código de Defesa do Consumidor, de sorte a se concluir pela responsabilidade objetiva do banco ocupante do polo passivo da relação, pois reza o artigo 14, do mencionado Código Consumerista 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”*.

No mesmo sentido se coloca o quanto vem disposto pela Súmula nº 479, nos moldes em que editada pelo C. STJ, quando diz: *“Súmula 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Superada mais essa questão, e agora no que toca a pretendida reforma da condenação que foi imposta a casa de valores em relação ao pagamento de compensação por danos extrapatrimoniais discutidos no feito, é de se dizer que igualmente não merecem prosperar os



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reclamos nesse tocante deduzidos, pois é fato que resultaram caracterizados outros prejuízos, que não materiais que tenham sido suportados pelo recorrido, notadamente por força da caracterização de abalo imposto ao nome, imagem, honra, e vontade do autor, porque que no todo maculada a relação de confiança que deve imperar entre as partes, bem como por força do reconhecido descaso dispensado pelo banco no trato de seus negócios com o demandante.

Por fim, e agora especificamente abordando aspecto que implica na definição do valor que foi fixado em 1º Grau a título de compensação pelos danos morais inicialmente reclamados, compensação esta que foi fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), forçoso reconhecer que o entendimento assim adotado se mostrou compatível com o grau de descaso demonstrado pela casa de valores ré no tratamento dispensado a seus negócios com o autor, motivo pelo qual não devem se constituir em alvo de qualquer alteração para menor, ainda que assim pleiteada, as verbas compensatórias definidas, até mesmo com excessiva sobriedade, haja vista que os valores que foram a tal título fixados, ao menos em tese, se adéquam a situação em desate, servindo, a grosso modo portanto, para compensar o demandante pelos malefícios experimentados no curso dos acontecimentos, porque fixados com mínimo critério de proporcionalidade e razoabilidade exigidos pelo caso em exame. Assim, e uma vez reconhecida tal realidade, permitido se faz ter em conta que seja caso de se promover a manutenção da R. Sentença também em relação a esse enfoque, porque, diga-se uma vez mais, em tese ajustada a realidade do quanto resultou demonstrado no curso do desenrolar do processo.

Diante de tais considerações, de rigor reconhecer que a R. Sentença indevidamente submetida a ataque se mostra capaz de comportar plena manutenção, uma vez que de maneira totalmente adequada, o Juízo enfrentou todas as questões que foram submetidas a sua apreciação no feito, motivo pelo qual deve seu entendimento ser preservado por inteiro,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preservação esta que se dá com o mais pleno suporte em seus próprios, legítimos, e jurídicos fundamentos, exceto no que diz respeito aos Honorários Advocatícios devidos, estes que agora, e em atenção aos termos do quanto vem disposto pelo art. 85, § 11º do CPC em vigor, devem ser majorados para 20% do valor total de condenação.

Pelo exposto, depois de repelida a preliminar arguida, é caso de se negar provimento ao recurso, para tanto observados os exatos limites do Voto.

**Simões de Vergueiro**

**Relator**