



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000778231

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1088114-49.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO \_\_\_\_\_, é apelado \_\_\_\_\_.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELL (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 30 de julho de 2025.

**JAIRO BRAZIL**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**19ª Câmara de Direito Privado**

**Apelação nº 1088114-49.2024.8.26.0100**

**Comarca: São Paulo**

**Apelante: Banco \_\_\_\_\_**

**Apelado: \_\_\_\_\_**

**Voto nº: 30.158**

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. FURTO DE APARELHO CELULAR. Efeito suspensivo. Descabimento. Requisitos ausentes. MÉRITO.

Transações via aplicativo (“app”). Responsabilidade objetiva do réu. Inteligência do artigo 186, do Código Civil, e artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor e, ainda, da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Má prestação dos serviços bancários. Débito inexigível. Fraude constatada. Teoria do risco da atividade.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Devolução necessária. Sentença mantida. Apelação não provida.

**Vistos.**

Ação de indenização por danos materiais, ante transações bancárias fraudulentas após furto do aparelho telefone celular.

Em resposta, o réu defendeu a regularidade das transações impugnadas, pois realizadas com via original do cartão e uso de senha. Discorreu sobre a segurança dos cartões e seu uso. Aduziu que as operações não têm qualquer indício de fraude, além de não destoar do

2

perfil do consumidor. Atribuiu à vítima a culpa exclusiva do ocorrido. Rechaçou o pedido de devolução dos valores. Pediu, em caso de condenação, o arbitramento em quantia razoável, a fim de evitar o enriquecimento ilícito.

O juízo *a quo*, julgou procedente a ação, por sentença prolatada pelo MM. Juiz Rodrigo Galvão Medina, para condenar o réu a pagar ao autor a quantia de R\$ 2.313,51 (dois mil e trezentos e treze reais e cinquenta e um centavos), acrescida correção monetária “desde a época dos fatos até o efetivo pagamento”. Juros moratórios legais devidos desde a data da citação do réu, além do pagamento das despesas processuais e custas judiciais ocorridas na lide e honorários advocatícios à parte litigantes adversa, os quais arbitro em 15% do valor total desta condenação.

Embargos de declaração acolhidos para arbitrar



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

os honorários advocatícios em R\$ 1.500,00.

Inconformado, apela o réu a pedir a reforma da sentença. Pede a concessão de efeito suspensivo ao recurso. Nega qualquer irregularidade cometida pelo banco. Reafirma a legalidade das transações. Questiona os requisitos para configuração da responsabilidade objetiva. Rechaça a alegação de conduta ilícita e existência de danos morais. Insiste na culpa exclusiva da vítima. Pede a improcedência da ação.

Apelo tempestivo e preparado.

Contrarrazões as folhas 194/213.

**É o relatório.**

Primeiramente, o pedido de concessão de efeito suspensivo requerido pelo banco réu encontra-se prejudicado, pois deveria ter sido formulado em peça apartada, de sorte que a apreciação em sede de julgamento do recurso se mostra medida completamente inócuas, nos termos do disposto no parágrafo 3º do artigo 1.012 do

3

Código de Processo Civil.

Ainda que assim não fosse, não estão presentes os requisitos necessários para sua concessão, uma vez que não há risco de dano irreparável ou de difícil reparação.

**Passo ao mérito**

A apelação não merece provimento na parte conhecida.

Incontroverta a ocorrência do furto do aparelho celular do autor e posterior realização de oito transações bancárias fraudulentas, a totalizar o prejuízo de R\$ 2.313,51.



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

O autor lavrou boletim de ocorrência com pedido de bloqueio do aparelho, contestou as operações realizadas via Procon e tentou a solução amigável junto ao banco, entretanto, sem sucesso.

O caso revela evidente falha na prestação dos serviços e configura fortuito interno.

Atualmente, é cada vez mais comum a necessidade / dever de utilização do sistema bancário apenas por meio eletrônico, seja via site em computador, seja por meio de aplicativos disponibilizado pelos bancos para utilização nos *smartphones*.

Destarte, é dever das instituições financeiras manterem o ambiente digital seguro, de modo que somente o cliente cadastrado possa acessar sua conta e realizar transações, quiçá após a subtração do celular e bloqueio do aparelho.

As transações foram realizadas em curto tempo e fora do perfil do autor, a demonstrar o fácil acesso por criminosos ao sistema bancário via aplicativo.

4

Assim, patente a culpa do apelante por negligência, nos termos do disposto no artigo 186 do Código Civil, e de acordo com a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Não houve qualquer contribuição do autor para o desencadeamento dos fatos, vez que agiu de forma ágil e eficaz para o bloqueio do aparelho, bem como com lavratura de Boletim de Ocorrência e contestação das transações perante o réu.

Descabido, portanto, o reconhecimento de

Apelação Cível nº 1088114-49.2024.8.26.0100 -Voto nº 30158



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

culpa exclusiva do consumidor com o intuito de afastar a sua responsabilidade, que no caso é objetiva, à luz do disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A atuação de fraudadores dos sistemas bancários nos dias de hoje tornou-se rotina e os sistemas de segurança das instituições financeiras não são infalíveis, muito pelo contrário.

Há fraudadores e quadrilhas especializadas para tais objetivos.

A responsabilidade pela segurança nas operações bancárias e no combate às fraudes respectivas decorre da teoria do risco da atividade exercida pela ré.

Cabem aos bancos e instituições similares investirem em sistemas que rapidamente impeçam tais práticas. Tecnologia e numerário para tanto certamente dispõem.

De rigor a restituição do valor objeto da transação fraudulenta realizada, na forma como determinada.

5

Não há qualquer pedido de ressarcimento a título de dano moral, de sorte que sequer será conhecido o recurso nesse aspecto.

A r. sentença equacionou corretamente a questão.

A propósito:

*“APELAÇÃO CÍVEL Fraude bancária  
Ação declaratória de inexistência de débito cumulada  
com indenização por danos materiais e morais Sentença  
de improcedência Inconformismo da autora 1. Autora*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*vítima de roubo em via pública, em que o criminoso subtraiu seu aparelho celular e cartão bancário e, em seguida, realizou a contratação de três empréstimos bancários e efetuou algumas transferências bancárias Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, com inversão do ônus da prova, em vista da verossimilhança das alegações contidas na inicial, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor - Banco réu que não logrou comprovar a autenticidade das transações impugnadas. Hipótese, ademais, em que as transações destoam do perfil de consumo da autora 2. Retorno das partes ao estado anterior às contratações fraudulentas. Anulação do contrato nº 479290667 que se impõe, tendo em vista que a instituição financeira já providenciou a liquidação do contrato nº 479292937 Restituição, pelo réu, dos valores descontados da conta corrente da autora para pagamento do empréstimo fraudulento 3. Dano moral caracterizado. Autora que foi vítima de fraude perpetrada por terceiros envolvendo a contratação de dois empréstimos bancários, que ensejou descontos indevidos em sua conta corrente. Necessidade de contratação de advogado para resolver um problema a que não deu causa, justificando, assim, a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo. Indenização arbitrada no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto Sentença reformada com inversão do ônus sucumbencial Recurso provido. ” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº*

6

1048831-56.2023.8.26.0002, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 07/02/2024).

*“Apelação indenizatória*  
*Serviços bancários Ação declaratória c.c. Autor que tem seu aparelho de celular roubado. Aplicativo do banco réu instalado no aparelho. Operação realizada a partir do aplicativo da conta bancária do autor, pelo delinquente. Sentença de acolhimento parcial dos pedidos. 1. Responsabilidade civil. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar*

Apelação Cível nº 1088114-49.2024.8.26.0100 -Voto nº 30158



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Banco réu que não trouxe aos autos os elementos colhidos no procedimento que, espera-se, tenha instaurado para a investigação dos fatos, nem se dignou de requerer a produção de prova pericial com vistas a esclarecer a autoria da operação contestada. De todo modo, o fato de a operação ter sido realizada depois de já baixado o IMEI do aparelho representa indicativo eloquente de falha nos serviços de segurança da instituição financeira.*

*Inequívoca a responsabilidade civil do réu. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 927, parágrafo único, do CC, e no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. Danos materiais bem reconhecidos. 2. Dano moral. Caracterização, haja vista que, em decorrência da indevida transação, no valor de R\$ 8.000,00, o autor experimentou angústias e aflições decorrentes da perspectiva de ter de arcar com aquele débito, para ele expressivo, e a se considerar ter o banco réu feito ouvidos moucos às justas reclamações do primeiro. Autor, além disso, privado da importância em questão já há mais de um ano. Peculiar cenário justificando a majoração da indenização arbitrada em primeiro grau (R\$ 5.000,00) para a importância de R\$ 8.000,00. 3. Juros de mora. Incidência a partir da citação, por se cuidar de responsabilidade de fundo contratual. 4. Sentença parcialmente reformada, apenas para a majoração da indenização por danos morais. Deram*

7

*parcial provimento à apelação do autor e negaram provimento à do réu.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1013522-33.2021.8.26.0005, Rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. em 05/09/2022).*

*“APELAÇÃO – Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório – Transações bancárias realizadas em decorrência de roubo de celular – Pedidos julgados parcialmente procedentes para declarar a inexigibilidade das transações, determinar a restituição do valor de R\$7.099,99 e condenar o*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*réu no pagamento do valor de R\$10.000,00, a título de dano moral Pleito de reforma Possibilidade, em parte Relação de Consumo Análise contextualizada dos fatos que indicam culpa do réu ao não monitorar as transações impugnadas Dois empréstimos seguidos de duas transferências realizados no mesmo dia do roubo*  
*Réu que não provou a compatibilidade da movimentação suspeita ao perfil de utilização da requerente Responsabilidade objetiva da instituição bancária Inteligência do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor – Manifesto indício de fraude – Réu que não se desincumbiu do ônus de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil) – Devolução dos valores Montante de R\$7.099,99, que compreendia substancialmente os valores dos empréstimos Dano material que deve se limitar à restituição do saldo existente no dia anterior às transações impugnadas Restrição indevida - Dano in re ipsa - Pleito de redução – Inadmissibilidade, valor adequado – Precedentes desta C. Câmara – Recurso parcialmente provido. Dispositivo: deram parcialmente provimento.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1002138-30.2022.8.26.0299, Rel. Des. Cláudia Grieco Tabosa Pessoa, j. em 28/11/2023).*

*“Responsabilidade civil. Bancário. Ação de restituição de valores. Roubo de aparelho celular. Terceiro que se utiliza indevidamente de aplicativo instalado no telefone, para transferir valores da conta bancária do proprietário assaltado. Responsabilidade da instituição financeira caracterizada. Falha da*

*prestação do serviço, a constituir fortuito interno, pois se o banco se utiliza de métodos informatizados (não presenciais) para suas operações, como os APPs (aplicativos) em celulares, que constituem interface entre cliente e agência virtual, até como forma de diminuir custos e enfrentar a concorrência de outros bancos, deve manter o ambiente digital seguro, de modo que somente o usuário cadastrado tenha acesso à conta, ainda que o aparelho seja furtado, roubado ou de*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*qualquer modo extraviado. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Recurso desprovido. ” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1025882-74.2019.8.26.0100, Rel. Des. Elói Estevão Troly, j. 10/02/2020).*

*“Civil. Consumidor. Ação de restituição de valores. Sentença de procedência. Pretensão à reforma. Autor que impugnou as transações financeiras realizadas no dia 22 de outubro de 2018, em sua conta bancária, a partir do furto de seu celular através do aplicativo instalado no aparelho. Recusa da instituição financeira ao argumento de que as transações foram validadas com senha pessoal do aparelho. Elementos dos autos que amparam a pretensão autoral. Responsabilidade objetiva. Incidência da Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Devolução dos valores que se impunha. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1117046-57.2018.8.26.0100, Rel. Des. Mourão Neto, j. 16/03/2021).*

**“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA  
 C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO  
 POR DANOS MORAIS - MOVIMENTAÇÕES EM  
 CONTA CORRENTE NÃO RECONHECIDAS -  
 SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA -  
 RECURSO - FURTO DE TELEFONE CELULAR -  
 EMPRÉSTIMO, TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA E  
 PAGAMENTO REALIZADOS POR FRAUDADOR -  
 BANCO QUE AFIRMA O FORNECIMENTO DE  
 DADOS A TERCEIROS UMA VEZ QUE A  
 OPERAÇÃO OCORREU MEDIANTE DIGITAÇÃO DE  
 SENHA E INFORMAÇÃO DO DISPOSITIVO TOKEN  
 - TESE DA INFALIBILIDADE DO SISTEMA**

9

**DESCARTADA - SÚMULA Nº 479/STJ - DANOS  
 MORAIS - SITUAÇÃO QUE PODERIA  
 CARACTERIZAR SIMPLES ABORRECIMENTO  
 COTIDIANO - NEGATIVA DE CANCELAMENTO  
 ADMINISTRATIVO DAS OPERAÇÕES  
 BANCÁRIAS - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE**



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

***NÃO PROCUROU SOLUCIONAR A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - MAXIMIZAÇÃO DO SOFRIMENTO E ANGÚSTIA DA CONSUMIDORA***  
 - ELEVAÇÃO DO DANO A PATAMAR INDENIZÁVEL  
 - REPARAÇÃO REDUZIDA PARA R\$ 10.000,00,  
*VALOR QUE BEM EQUACIONA O ABALO SOFRIDO, O CARÁTER PEDAGÓGICO E A VEDAÇÃO AO ENRIQUECIMENTO ILÍCITO, ATENTO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - ÔNUS SUCUMBENCIAIS MANTIDOS - SÚMULA Nº 326/STJ - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*"  
 (TJSP, 14ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1009314-02.2018.8.26.0008, Rel. Des. Carlos Abrão, j. 12/12/2018, g.n.).

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o C. Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

*“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)”* (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).

*“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao*

*processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascênciou, ou seja, a publicação da*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improviso do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel.*

*Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).*

Destarte, nos termos do parágrafo 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para R\$ 2.000,00.

Diante do exposto, conhece-se de parte do recurso e na parte conhecida nega-se provimento, majorada a verba honorária, nos termos da fundamentação,

**Jairo Brazil**

**Relator**