



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

Apelação Cível nº 1008007-86.2021.8.26.0564

**Registro: 2022.0000550633**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1008007-86.2021.8.26.0564**, da Comarca de **São Bernardo do Campo**, em que é apelante **BANCO SAFRA S/A**, é apelada **BARBARA TAMIRIS JESUS DE MACEDO**.

**ACORDAM**, em **14ª Câmara de Direito Privado** do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Negaram provimento ao recurso, majorada verba honorária. V. U. Compareceu para sustentar oralmente a Dra. Alessandra Passos.**", de conformidade com o Voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores **CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA**.

São Paulo, 13 de julho de 2022

**LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO**  
**RELATOR**  
**Assinatura Eletrônica**



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

Apelação Cível nº 1008007-86.2021.8.26.0564

Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado  
Apelação Cível nº 1008007-86.2021.8.26.0564  
Apelante: Banco Safra S/A  
Apelado: Barbara Tamiris Jesus de Macedo  
Comarca: São Bernardo do Campo  
Juiz: Dr. Rodrigo Faccio da Silveira

Voto nº 06216

**APELAÇÃO - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL** - Furto de celular - Posteriores transações bancárias não reconhecidas pela correntista requerente - Responsabilidade da instituição financeira em garantir a segurança nos sistemas informatizados disponibilizados aos consumidores - Responsabilidade objetiva do prestador de serviço (Art. 14, CDC) - Operações que destoam do perfil de consumo da correntista - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Responsabilidade civil objetiva do réu não afastada - Incidência da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça - Precedentes deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo - Necessidade de ressarcimento das quantias indevidamente transferidas - Hipótese dos autos que revela ter a autora suportado prejuízos extrapatrimoniais que desbordam dos meros aborrecimentos não indenizáveis - Danos morais configurados - Precedentes desta C. 14ª Câmara de Direito Privado - Impugnações do banco requerido que não prosperam - Manutenção da r. sentença de parcial procedência que se impõe - **Sentença mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.**

**VISTOS.**

1. Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 156/162, cujo relatório adoto, proferida pelo D. juiz da 3ª Vara

Cível do Foro de São Bernardo do Campo, Dr. Rodrigo Faccio da Silveira, que julgou parcialmente procedentes os pedidos da presente AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL que BARBARA TAMIRIS JESUS DE MACEDO promove contra o BANCO SAFRA S/A, o fazendo condenar o requerido a “ (...) *restituir à demandante os valores das transações realizadas no dia 18/2/21 (pág. 87), e não reconhecidas pela demandante, a ser apurada em fase de liquidação de sentença;*” (fls. 162), bem como a pagar-lhe, a título indenizatório de danos morais, a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescida de correção monetária a partir da publicação da sentença e de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação. Ao final condenou o réu também ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, os quais arbitrou em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Apelou o banco requerido, objetivando a reforma do julgado, ao argumento de que, em síntese, a demora da requerente na comunicação do furto de seu aparelho celular teria impossibilitado o imediato bloqueio de sua conta bancária e os estornos das transações por ela apontadas como fraudulentas, revelando culpa exclusiva de sua parte pelo respectivo dano, sustentando, nesse sentido, a ausência de falha na prestação do serviço e do dever de indenizar, além de asseverar da não configuração dos danos morais indenizáveis na espécie, destacando os entendimentos jurisprudenciais que julga aplicáveis à hipótese (fls. 165/187, que se fizeram acompanhar dos documentos de fls. 188/189)

Recurso tempestivo e bem preparado, contrarrazoado à fls. 193/200.

Manifestou-se o requerido em oposição ao julgamento virtual, à fls. 205.

**É o relatório.**

**2. O recurso não merece acolhida.**

Relata a autora que, no dia 18 de fevereiro de 2021, foi vítima de furto de seu aparelho celular, o qual, em posse dos criminosos, foi

utilizado para fraudar sua conta bancária mantida junto ao réu, especificamente com a alteração de limites de crédito e a realização de empréstimos pessoais, transferências de valores e pagamentos, totalizando prejuízo de R\$ 68.291,22.

Assim estabelecido, imperioso recordar-se que o caso em análise é regido pela legislação consumerista e isso, pois, na relação havida entre as partes a autora assume evidente posição de vulnerabilidade, hipossuficiência esta que é equilibrada pela aplicação do CODECON, na linha, pois, do quanto disposto no §2º, do artigo 3º, do mesmo CDC e no enunciado da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Preconiza, ainda, o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, a responsabilidade objetiva do banco requerido como prestador de serviços, o qual apenas não responde pelos daí advindos quando provar (§ 3º):

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

Incontroverso nos autos que as operações questionadas foram irregulares, realizadas mediante fraude por terceiros, restando, pois, a questão acerca da suscitada culpa exclusiva da autora.

Nesse ponto, em que pese as alegações postas pelo réu em sede de razões recursais, inafastável sua responsabilidade pelas transações bancárias fraudulentamente realizadas por meio do aplicativo instalado no telefone celular furtado da autora, uma vez que, como é sabido, tal ferramenta é disponibilizada aos clientes pelas instituições financeiras para facilitar as transações bancárias, minimizando a necessidade de deslocamento até as agências.

Do mesmo modo, a natureza objetiva da responsabilidade do réu, atuante no sistema bancário, impõe que ele assumo o risco inerente à tal atividade, ou seja, que garanta a segurança das operações realizadas por meios eletrônicos, assim como daquelas efetivadas no interior das agências, postos de

atendimento ou caixas eletrônicos, não devendo permitir a livre ação de fraudadores.

Sobre o tema, a jurisprudência:

*“INDENIZAÇÃO – Danos morais – Ocorrência – Transações bancárias não reconhecidas pela correntista, realizadas por meio do aplicativo do réu, instalado em seu aparelho celular que fora objeto de furto – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Teoria do risco profissional - Aplicação da Súmula 479 do C. STJ – Débito que deve ser declarado inexistente – Dano moral in re ipsa caracterizado – Indenização ora fixada a este título em R\$ 10.000,00, quantia proporcional ao fato e suas consequências – Valor depositado nos autos pela autora que deve ser levantado pelo réu – Sentença de improcedência reformada – Recurso provido.”*  
**(g.n.)**

**(Apelação n. 1064692-21.2019.8.26.0100, Rel. Paulo Pastore Filho, j. 01/12/2020, 17ª Câmara de Direito Privado, TJSP)**

Outrossim, apesar de o réu apontar que as transações foram realizadas mediante a utilização das credenciais pessoais e intransferíveis da apelada, além de tal circunstância não ter sido devidamente corroborada, bem se sabe que os sistemas eletrônicos das instituições financeiras não são à prova de falhas, devendo elas serem responsabilizadas pelos métodos de pagamentos colocados à disposição dos consumidores.

*In casu*, não há dúvidas de que a requerente foi vítima dos fraudadores, que obtiveram seus dados e senhas e realizaram as transações impugnadas na vestibular, como, inclusive, já reconheceram outras instituições financeiras por ela apontadas (Nubank), as quais procederam ao estorno dos valores reclamados na esfera administrativa.

Nesses termos, o C. 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).

Tal 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”*, cujo pretendido afastamento, não restou arrazoado pelo recorrente.

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

Noutro ponto, descabida também a hipótese de exclusão de responsabilidade sustentada pelo banco réu com fundamento na demora na comunicação do ocorrido. Isso porque o roubo/furto de um aparelho celular, diferente do caso de extravio de cartão bancário, não faz nascer obrigação à vítima de proceder à notificação às instituições financeiras.

Ademais, ainda que assim não fosse, aplicável ao caso por analogia, entendimento pacífico do E. Superior Tribunal de Justiça de que *“mesmo que haja operações indevidas no período compreendido entre o extravio, perda ou furto do cartão e a comunicação ao banco, a instituição financeira permanece responsável pela violação ao dever de gerenciamento seguro das movimentações bancárias dos clientes”* (AgInt no AREsp 1147873/RS, Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, j. 06/03/2018).

Em verdade, no caso dos autos, a falha na prestação do serviço bancário é inequívoca, já que a liberação das consideráveis transações bancárias objeto de discussão nos autos, efetuadas em tão curto espaço de tempo e com tamanha discrepância do perfil de consumo da consumidora correntista – operações nitidamente suspeitas –, deixa evidente a ausência de cautela do banco e do

regular funcionamento de seu sistema interno de segurança, circunstância que, tendo possibilitado a realização de transações fraudulentas, corrobora para a responsabilização do réu pelos correspondentes prejuízos.

Em hipóteses que tais, vale lembrar, outro não é o entendimento da jurisprudência:

*“REPARAÇÃO DE DANOS. Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de restituição e indenização por danos morais. Furto do aparelho celular, no qual foi instalado aplicativo do banco-réu, com realização de operações bancárias por terceiros fraudadores. Sentença de procedência, para declarar inexigíveis os débitos, determinar a restituição do numerário desviado, e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00. APELO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Tentativa de comunicação, incontinenti, do fato à instituição financeira frustrada, em decorrência da indisponibilidade de atendimento da central da ré. Realização de operações financeiras, com utilização do aplicativo bancário, por terceiros fraudadores, que não se encaixavam no perfil da autora. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, inclusive por fortuito interno. Escorreita declaração de inexigibilidade do débito, donde decorre a obrigação de o banco restituir numerário indevidamente desviado da conta corrente da autora. Dano moral verificado. Dissabores que ultrapassam mero aborrecimento. Pedido de redução do valor da indenização não conhecido. Juros de mora que devem incidir a partir da citação, por se tratar de questão envolvendo obrigação contratual. APELO PARCIALMENTE CONHECIDO, E DESPROVIDO NA PARTE CONHECIDA. INCONFORMISMO DA AUTORA objetivando a majoração do valor da indenização por danos morais. Indenização fixada em R\$ 4.000,00. Valor efetivamente exíguo, diante de todo o problema enfrentado pela autora. Majoração para R\$ 10.000,00. RECURSO PROVIDO. APELO DAS ADVOGADAS DA AUTORA objetivando a majoração dos honorários advocatícios, fixados em R\$ 1.500,00. Acolhimento. Honorários majorados para 12% do valor da condenação. APELO PROVIDO. INCONFORMISMOS INTERPOSTOS PELA AUTORA E PELAS ADVOGADAS DA AUTORA PROVIDOS, COM O PARCIAL CONHECIMENTO DO APELO INTERPOSTO PELO RÉU, QUE FICA DESPROVIDO NA PARTE CONHECIDA.” (g.n.)*

**(Apelação n. 1116784-44.2017.8.26.0100, Relator: Ramon Mateo Júnior, Data de Julgamento: 11/12/2018, 18ª Câmara**

**de Direito Privado, TJSP)**

Isso posto, consigne-se que devida pelo réu não só a restituição do prejuízo material, decorrente das transações bancárias indevidamente efetivadas em nome da autora, mas, também a objetada indenização pelos danos morais por ela experimentados.

E tal se dá, porquanto, a situação suportada pela requerente ultrapassou o mero aborrecimento não indenizável, haja vista que a falha na prestação do serviço contratado junto à casa bancária, consubstanciada na quebra de confiança no sistema, abalou o relacionamento havido entre as partes, ocasionando substancial desgaste à consumidora que, além de ter visto sua conta invadida e esvaziada por meliantes, teve que lidar com inegável perda do tempo produtivo, diante das frustradas tentativas de solucionar administrativamente o problema.

Aliás, em casos análogos, no mesmo sentido já se posicionou esta C. 14ª Câmara de Direito Privado:

*“AÇÃO INDENIZATÓRIA - FRAUDE BANCÁRIA - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSOS. 1) APELO (BANCO) - CONSUMIDOR QUE TEVE SEU CELULAR FURTADO - ACESSO POR TERCEIROS AO APLICATIVO MÓVEL DO BANCO PARA A REALIZAÇÃO DE PIX NO VALOR DE R\$ 19.999,00 - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CASA BANCÁRIA - SÚMULA 479 DO STJ - INDEMONSTRADA AUTENTICAÇÃO POR SENHA E/OU BIOMETRIA PARA TRANSFERÊNCIA - INCOGITÁVEL INFALIBILIDADE DO APLICATIVO - ELEVADO VALOR DA TRANSAÇÃO E HORÁRIO DE EFETIVAÇÃO - FALHA DO SETOR DE SEGURANÇA DA FINANCEIRA - RESSARCIMENTO DEVIDO - RECURSO DESPROVIDO. 2) APELO (AUTOR) - DANOS MORAIS CARACTERIZADOS - RECUSA ADMINISTRATIVA PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA - DESVIO PRODUTIVO - INDENIZAÇÃO DEVIDA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 3) APELO DO RÉU DESPROVIDO, PARCIALMENTE PROVIDO O DO AUTOR.”*

**(Apelação Cível nº 1012454-39.2021.8.26.0008, Re. Carlos Abrão, 14ª Câmara de Direito Privado, j. 30/05/2022, TJSP)**





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

Apelação Cível nº 1008007-86.2021.8.26.0564

3. Pelo que, diante de tais circunstâncias, em sendo esse o entendimento dos demais, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo banco requerido, mantendo-se na íntegra a r. sentença vergastada.

Sem prejuízo, na forma do §11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios arbitrados em favor do patrono da requerente para 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação.

Por fim, ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil. Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (**AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ**).

**LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO**  
**Relator**