



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000046378**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010815-96.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GENILDA SOARES DA SILVA, é apelado BANCO ORIGINAL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**FERNANDO SASTRE REDONDO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 42.256**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1010815-96.2024.8.26.0002**

**COMARCA: SÃO PAULO - FORO REGIONAL DE SANTO AMARO - 5ª VARA CÍVEL**

**JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: MARINA SAN JUAN MELO**

**APELANTE: GENILDA SOARES DA SILVA**

**APELADO: BANCO ORIGINAL S/A**

**RESPONSABILIDADE CIVIL. Transferência via pix. Operação realizada na conta da autora por meliantes após furto do celular. Movimentação dentro do perfil de sua conta. Ausência de responsabilidade civil da instituição financeira. Sentença de improcedência mantida.  
RECURSO NÃO PROVIDO.**

**RELATÓRIO**

Trata-se de recurso de apelação contra r. sentença (fls. 318/326, declarada a fls. 621/622) proferida em ação declaratória de nulidade contratual cc. repetição do indébito e indenização por dano material e moral, julgada improcedente, condenando-a a arcar com custas processuais e honorários da advogada do requerente, fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Apela a autora afirmando, em suma, que: a) sofreu golpe da pedrada em 26.12.2022, tendo seu celular subtraído e transferência via pix de R\$ 1.600,00; e b) o furto do aparelho celular, com aplicativo do banco-réu e sua utilização pelo criminoso, insere-se no risco da atividade do banco.

Recurso tempestivo, respondido e sem preparo diante da gratuidade de que goza o recorrente.

**VOTO**

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de pedido de indenização por danos materiais e morais decorrentes de furto de celular, que ocasionou a remessa de pix de sua conta.

A r. sentença de improcedência deverá ser confirmada por seus próprios fundamentos, *in verbis*:

“(…) Pois bem, a requerente alega desconhecer a transação bancária realizada em sua conta corrente em 26.12.22, pleiteando a restituição do valor e reparação de ordem moral.

Entretanto, diante análise detalhada dos elementos probatórios carreados aos autos, tenho que o pedido não comporta acolhimento.

A instituição financeira requerida apurou que a transação impugnada **foi validada por Token e aproximação**.

Embora seja aplicável às instituições financeiras a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, **tal responsabilização encontra limite nas excludentes de responsabilidade, notadamente quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro**.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Contudo, tal responsabilização não é absoluta, devendo ser analisada caso a caso.

**Não houve, de fato, no contexto da fraude, falha na prestação do serviço, mas culpa de terceiro** e da própria vítima, a afastar a aplicação da Súmula 479 do STJ.

Sabe-se que **a troca/obtenção de senhas de aplicativos pelos fraudadores é extremamente fácil**, mormente em casos como o dos autos, e não por culpa das prestadoras de serviço. Isto ocorre pois o e-mail de recuperação cadastrado é sempre aquele que, normalmente, está habilitado no próprio aparelho.

No caso em tela, **a autora não comprova haver bloqueado o aplicativo logo após os fatos ou em tempo razoável**.

Outrossim, **o boletim de ocorrência foi lavrado tão somente no dia seguinte**.

No mais, **não há registro nos autos que a transação impugnada destoe do padrão habitual de movimentação financeira da autora, não havendo indício de fraude**.

Neste cenário, além de não demonstrada a fragilidade do sistema de segurança da requerida, não era dela exigível que bloqueasse a operação, considerando que dentro do perfil de gastos do correntista e que se deu por meio de digitação da senha.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, sendo impossível atribuir à requerida falha na prestação do serviço, conclui-se pela improcedência do pedido inicial.” (fls. 223/224).

Irretocável a sentença impugnada, pois não comprovada a má prestação de serviços do banco, que não tinha como concluir que a operação decorreu de ação de meliantes que furtaram seu celular e fizeram a transferência, dentro do perfil de movimentação da conta da autora, não havendo fraude a justificar a responsabilização do banco.

Assim, inalterável a decisão, que deverá prevalecer por seus próprios fundamentos, impondo-se a majoração da verba honorária para 15% sobre o valor atualizada da causa.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo  
Relator