



Registro: 2026.0000316931

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013406-27.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante BK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., é apelada ISABELLA BARROS LABRONICI.

ACORDAM, em sessão virtual do Núcleo 4.0-T. I (DP2) 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), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E VALÉRIA LONGOBARDI.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

M.A. BARBOSA DE FREITAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU
1ª TURMA

Processo nº 1013406-27.2024.8.26.0068 (Voto nº 7468)

APELAÇÃO DO RÉU – Golpe "SIM Swap" – Alteração de titularidade na linha telefônica da autora, que viabilizou o acesso fraudulento à plataforma do réu, culminando nos prejuízos reclamados – Fraude que tem como ponto de origem a alteração da linha telefônica – Relação de consumo – Réu não comprovou qualquer excludente de responsabilidade – Inexistência de qualquer aporte probatório no sentido de que a autora forneceu seus dados aos fraudadores – Instituição bancária que não demonstrou a infalibilidade de seu sistema de segurança – Cristalino, portanto, o dever de restituição dos valores subtraídos – *Quantum* a ser devolvido bem determinado na origem, não havendo que se falar em duplicidade das transações – Sentença mantida – Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – RECURSO DESPROVIDO.

APRESENTO MEU VOTO

Trata-se de **apelação** interposta pelo réu contra a respeitável sentença exarada às fls. 192/205 (fls. 225/236), proferida pelo MMº. Juízo da 6ª Vara Cível de Barueri, que, *data vênia* do entendimento de meus pares, **deve ser mantida pelos seus próprios fundamentos**, nos estritos termos do que preceitua o artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, **acrescentando-se-lhes outros** a seguir alinhavados.

Basicamente, narra a autora que notou que havia ficado sem sinal em seu aparelho celular e, ao dirigir-se à loja da

operadora Claro, descobriu que sua linha telefônica havia sido cancelada (fls. 04 e 34/35).

Após isso **“percebeu inúmeras transferências bancárias irregulares em sua conta de pagamento, as quais não foram efetivadas por ela.”** (fls. 02).

Ao perceber o ocorrido, entrou em contato com o réu a fim de solucionar o problema, todavia **não** obteve êxito (fls. 02/06) e, por essa razão, ingressou com a presente demanda para que seja reconhecida a falha na segurança da plataforma do réu, com a consequente condenação pelos materiais sofridos, no importe de R\$ 93.518,30 (fls. 14).

Em sede de contestação (fls. 53/69), o réu defende que a autora **“foi vítima de um ataque de Phishing, sendo que ela recebeu uma página falsa e colocou todos os seus dados do Bk Bank, o que possibilitou a fraude em sua conta bancária”** (fls. 55).

Ato contínuo, sobreveio a r. sentença de origem, que **“julgou procedente o feito”**, a fim de condenar o réu ao pagamento de indenização pelos danos materiais sofridos, no valor de R\$ 93.518,30 (fls. 192/205).

Inicialmente, cumpre salientar que cá se está diante de relação de consumo e, assentado o enredo fático – que paira incontroverso quanto à dinâmica dos fatos, uma vez que o réu **sequer** trouxe provas de que a autora forneceu seus dados aos golpistas –, a própria narrativa vestibular não deixa margem sobre tratar-se do famigerado **“golpe do SIM Swap”**, havendo a transferência da titularidade da linha telefônica da autora para um terceiro fraudador, que se utiliza de tal dado para acessar as demais plataformas da vítima¹.

O nexo de causalidade entre a atividade desempenhada pela casa bancária e os danos experimentados pela parte autora encontra-se devidamente configurado, uma vez que os prejuízos decorreram da **falha na prestação dos serviços**, após a empresa de

¹ <https://www.serasaexperian.com.br/conteudos/prevencao-a-fraude/golpe-sim-swap/>

telefonia implementar alteração irregular na linha telefônica da apelada e o réu **não** ter mecanismos tecnológicos eficazes a impedir a prática de fraudes em sua plataforma digital.

Posto isso, resta configurada a **responsabilidade do réu**, uma vez que, houve **nítida falha em seu sistema de segurança**, permitindo a invasão da conta da autora e a subsequente realização das transações fraudulentas.

De tal sorte, falhando o apelante em demonstrar, técnica e incisivamente, que o pacote tecnológico por si gerenciado não permite, em hipótese alguma, invasão por fraudadores, **resta cristalino o dever em promover as transações ora impugnadas pela autora** (fls. 07 e 14).

Nesse sentido:

"BANCÁRIO. GOLPE DA PORTABILIDADE. "SIM SWAP". FRAUDE POR CLONAGEM DE CHIP. INVASÃO DE CONTA CORRENTE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS. ESTORNO PARCIAL. JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. Sentença de procedência parcial. Insurgência do réu. Falha na prestação de serviços pelo banco. Fortuito interno. Evidente a falha na prestação de serviço por parte do réu, concretizada pela sua desídia ao permitir a realização das transações bancárias atípicas por terceiro fraudador fazendo-se passar pela autora. A falha no serviço prestado pelo banco proporcionou a fraude. Dano moral não configurado. A despeito da falha na prestação dos serviços, para indenização é necessário que a conduta culposa do réu tenha repercutido na esfera pessoal e psicológica da autora e, no caso em apreço, não há prova consistente a propósito. Ademais, houve o estorno parcial dos valores. Apelo acolhido parcialmente, afastada a condenação ao pagamento de indenização por dano moral. Sucumbência alterada. Recurso do réu provido em parte."(TJSP; Apelação Cível 1024249-86.2023.8.26.0003; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo 4.0; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025 - grifei)

"DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE "SIM SWAP". PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS IMPROVIDOS. I. Caso em Exame 1. Apelação interposta por ambas as rés contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação indenizatória, condenando-as, solidariamente, ao pagamento

de indenização por danos materiais decorrentes de golpe "SIM Swap", que resultou em invasão de conta e transações financeiras não autorizadas. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a legitimidade passiva das rés e a responsabilidade objetiva por falha na prestação de serviços, e (ii) analisar a existência de excludentes de responsabilidade alegadas pelas rés. III. Razões de Decidir 3. As rés são legítimas para figurar no polo passivo, pois a relação é de consumo e há responsabilidade objetiva por falha na prestação de serviços, conforme artigos 7º, parágrafo único, e 14 do CDC. 4. O nexu causal entre a falha dos serviços de telefonia e bancário prestados e os danos sofridos pela parte autora é evidente e as empresas rés não comprovaram excludentes de responsabilidade, o que enseja o dever de reparação em razão do fortuito interno. IV. Dispositivo e Tese 5. Recursos desprovidos. Tese de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva das rés por falha na prestação de serviços. 2. Inexistência de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro ou da vítima. Legislação Citada: CDC, art. 7º, parágrafo único, art. 14; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 85, §11. Jurisprudência Citada: STJ, REsp 1822640/SC, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12/11/2019; TJSP, Apelação Cível 1000544-09.2022.8.26.0322, Rel. Des. César Zalaf, 14ª Câmara de Direito Privado, j. 11/10/2022." (TJSP; Apelação Cível 1000818-46.2020.8.26.0191; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ferraz de Vasconcelos - 2ª Vara; Data do Julgamento: 10/09/2025; Data de Registro: 10/09/2025 - grifei)

Por tais motivos, tendo em vista que o réu *não* comprovou qualquer causa excludente da responsabilidade objetiva do prestador de serviços estampada no art. 14, § 3.º, do Código de Defesa do Consumidor, ***deve ser mantida a sua condenação*** em restituir os valores indevidamente transferidos da conta da apelada, tal como determinado pelo Juízo *a quo* (fls. 204/205).

No que diz respeito ao ***quantum a ser restituído***, não assiste razão o apelante ao alegar que *“tal valor foi calculado de maneira equivocada, contendo duplicidades e lançamentos inexistentes”* (fls. 234).

Isso porque, ao impugnar as transações indicadas nas linhas ***4 (R\$ 4.900,00, para Luciano Nunes, às 13h59min)***, ***5 (R\$ 3.856,00, para Multi Marcas, às 12h31min)*** e ***6 (R\$ 4.900,00, para Luciano Nunes, às 12h24min)***, o réu *não* trouxe provas de que tais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transferências foram duplicadas, muito pelo contrário, os extratos apresentados pela própria casa bancária comprovam que referidas transações foram realizadas em horários diversos (fls. 92, 95 e 96).

Diante disso, conforme acertadamente fundamentado pelo Juízo de origem “*embora existam valores repetidos (R\$ 4.900,00 aparece 05 vezes, R\$ 3.856,00 aparece 02 vezes), os horários das transferências são distintos, tratando-se de operações diferentes e não de duplicidades.*” (fls. 195), o valor a ser restituído deve ser mantido no importe de R\$ 93.518,30 (fls. 204/205).

Por tais razões exsurge ***irretocável o veredito de Primeiro Grau.***

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, ***NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO***, de modo que, por isso, o apelante arcará com o pagamento das custas judiciais iniciais havidas no presente feito, incluindo-se aí ***honorários advocatícios*** da parte adversa, que ora ***majoro de 10% para 15%*** do valor sobre a condenação, com base no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil e exegese do Tema Repetitivo nº 1.059, do Superior Tribunal de Justiça.

P. I. C.

São Paulo, 9 de abril de 2026

M.A. Barbosa de Freitas
RELATOR