



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000139082

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014104-87.2022.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes TIM S/A e BANCO SAFRA S/A, é apelado DIOGO BORGES DE JESUS ME.

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 aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1014104-87.2022.8.26.0008

APELANTE: TIM S.A. E BANCO SAFRA S/A

APELADO: DOUGLAS BORGES DE JESUS - ME

COMARCA: 5ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE TATUAPÉ

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: ANDRÉ GONÇALVES SOUZA

VOTO Nº 489

APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude bancária. Compensação de cheques com assinaturas falsas. Alegação de golpe associado a “SIM SWAP” (“troca/clonagem de chip”). Sentença de parcial procedência. Apelos do Banco e da operadora de telefonia. Relação de consumo existente. Dano material configurado. Operadora que não demonstrou regularidade e segurança do procedimento de habilitação/troca de linha, nem se desincumbiu do ônus de comprovar excludente do §3º do art. 14 do CDC. Responsabilidade objetiva dos fornecedores (art. 14 do CDC). Conjunto probatório que evidencia falha na prestação dos serviços bancários, notadamente diante de perícia grafotécnica confirmando a falsidade das assinaturas, impondo o ressarcimento dos prejuízos materiais. Fortuito interno. Culpa exclusiva de terceiro não caracterizada. Responsabilidade solidária dos réus (art. 7º, parágrafo único, CDC) pelos danos extrapatrimoniais diante dos transtornos e abalo decorrentes da fraude e da vulneração do dever de segurança, situação que extravasa os meros aborrecimentos do cotidiano. Quantum arbitrado a título de indenização (R\$7.000,00) mantido por observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Honorários advocatícios majorados, em grau recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC. Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDOS.

Trata-se de recursos de apelação interpostos em face da r. sentença de fls. 555/558, que julgou parcialmente procedente a ação para condenar o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Banco Safra S.A. ao pagamento de R\$ 79.800,00 (setenta e nove mil e oitocentos reais) a título de danos materiais e condenar solidariamente os corréus Banco Safra S/A e TIM S/A ao pagamento de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) a título de indenização por dano moral.

A apelante TIM S.A, em suas razões recursais (fls. 566/576), sustenta, em síntese, que: a) não foram encontradas irregularidade na troca de CHIP realizada para o acesso 11 99865-2228; b) o acesso encontra-se cadastrado no CPF do autor no plano TIM Controle Redes Sociais 4 0 desde 10/3/2022; c) os protocolos mencionados de reclamação com a empresa não foram localizados; d) não houve comprovação da culpa da operada pela invasão em seu acesso; e) não há responsabilidade da companhia telefônica pela administração dos aplicativos da autora e tampouco pelo gerenciamento de senhas e guarda de dados sigilosos; f) o aplicativo utilizado para a fraude pode ser acessado de diversos terminais que não o próprio aparelho celular, como tablets e computadores; g) não há demonstração do dano moral; h) a correção monetária da indenização pelos danos morais deve incidir a partir da data do arbitramento.

O apelante BANCO SAFRA S/A, por sua vez, em suas razões recursais (fls. 582/592), alega que: a) a vulnerabilidade técnica e econômica do apelado não ficou comprovada; b) o apelado não comprovou a falha na prestação dos serviços do banco; c) houve ligação ao contato telefônico cadastrado, além de assinatura e DNA do cheque; d) as transações ocorreram dentro do saldo limite disponível do cliente; e) o apelado movimentava a conta bancária diariamente, realizando PIX todos os dias em valores consideráveis; f) não houve nenhum tipo de falha no sistema de segurança do Banco; g) não há responsabilidade do banco, e há culpa exclusiva da apelada; h) é ausente de responsabilidade do banco em operações realizadas por terceiros; i) não houve nenhum tipo de falha no sistema de segurança do banco apelante; j) não houve falha na prestação dos serviços a justificar a condenação a reparação por danos morais; k) problemas que não ultrapassam o mero dissabor cotidiano não constituem dano indenizável.

Devidamente intimado, o autor apresentou contrarrazões (fls. 604/609).

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparados (fls. 577 e 599).

É o relatório.

A r. sentença deu a correta solução à causa.

A controvérsia decorre de prestação de serviços bancários e de telecomunicações ao autor, incidindo o Código de Defesa do Consumidor, com possibilidade de inversão do ônus probatório, nos termos reconhecidos na origem.

O conjunto probatório dos autos, especialmente a prova documental produzida (fls. 34/40; 189/289), analisada sob a égide do direito consumerista e das regras de inversão do ônus da prova (fl. 387), evidencia que a apelante TIM S.A. não se desincumbiu do encargo que lhe competia.

Ressalte-se, inclusive, que a própria ré requereu o julgamento antecipado do feito, por entender desnecessária a produção de novas provas (fls. 373/376). Desse modo, os elementos constantes dos autos presumem que o autor foi vítima do denominado “golpe SIM swap” (ou “troca de chip SIM”), consistente na atuação de terceiro que, munido de um novo chip e de dados do usuário/apelado, contatou a operadora e solicitou a ativação/transferência da linha telefônica para o referido chip.

Por conseguinte, é inequívoca a legitimidade passiva da companhia telefônica para figurar no polo passivo da presente demanda, na medida em que os fatos narrados se vinculam diretamente à prestação do serviço por ela fornecido.

Na sequência, tem-se que a linha indevidamente transferida foi utilizada para viabilizar a compensação irregular de dois cheques com assinaturas falsas, conforme se extrai do Laudo Pericial de fls. 500/530, os quais totalizaram R\$ 79.800,00.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor de serviços responde independentemente de culpa pelos danos suportados pelo consumidor quando o serviço se revela defeituoso. E, conforme o § 1º do mesmo dispositivo, há defeito sempre que o serviço não entrega a segurança legitimamente esperada pelo usuário.

Aplicando-se essa lógica às operações bancárias, a instituição financeira tem o dever de proceder às conferências mínimas de regularidade do cheque, inclusive a verificação da autoria da assinatura lançada no título antes de permitir sua compensação.

No caso em tela, o laudo de perícia grafotécnica conclui pela falsificação da assinatura, demonstrando, de forma objetiva, a existência de falha na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação do serviço, o que afasta qualquer tentativa de eximir o banco de responsabilidade, ainda mais porque fraudes dessa espécie integram o risco próprio da atividade bancária, caracterizando fortuito interno.

Não por outro motivo, sendo a responsabilidade objetiva, impõe-se ao banco o ônus de estruturar mecanismos de controle e segurança aptos a garantir a lisura das transações, prevenindo ocorrências ilícitas como a verificada no presente caso.

No mesmo sentido, o C. Superior Tribunal de Justiça, ao editar a Súmula nº 479, consolidou o entendimento de 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.”

Por conseguinte, a alegação de que a fraude foi praticada por terceiro não se encaixa nas hipóteses do art. 14, § 3º, do CDC, justamente por se tratar de evento previsível no âmbito do negócio bancário, cuja ocorrência deve ser enfrentada com medidas adequadas de prevenção e verificação, especialmente em operações sensíveis, como o pagamento/compensação de cheque.

Diante disso, as razões recursais que insistem em afastar a condenação com base em ausência de nexo causal, inexistência de dano ou discussão sobre culpa, esta última irrelevante no regime objetivo, não se mostram suficientes para desconstituir o julgado.

Em casos semelhantes, assim já se manifestou este E. Tribunal:

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – Contrato bancário – Cheque clonado compensado, com assinatura falsa – Falha na prestação do serviço – Alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Empresa ré não se desincumbiu do seu ônus – Falha na prestação de serviço defeituoso evidenciado – Fortuito interno – Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula STJ 479) – Dever de indenizar configurado – Danos morais presentes - Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1040796-17.2017.8.26.0100; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/11/2020; Data de Registro: 09/11/2020)

APELAÇÃO. Ação de reparação civil por danos materiais. Alegação de fraude. Cheques compensados com assinaturas falsas. Perícia grafotécnica. Conduta incorreta do Banco réu. Responsabilidade objetiva. Danos materiais indenizáveis. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1074844-41.2013.8.26.0100; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2021; Data de Registro: 30/07/2021)

Também não merece acolhida o pedido de exclusão dos danos morais, pois a compensação de cheque com assinatura falsificada, com repercussão patrimonial e evidente quebra de confiança e segurança, ultrapassa o mero dissabor cotidiano, atingindo a esfera extrapatrimonial do consumidor e justificando a reparação correspondente.

Sobre o tema, essa é a jurisprudência deste E. Tribunal:

AÇÃO INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CHEQUES. FRAUDE. PERÍCIA. ASSINATURA FALSA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. DANO MATERIAL. NÃO COMPROVADO. Primeiro, reconhece-se responsabilidade do banco réu. Perícia que concluiu que as assinaturas não eram do autor. Houve falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. O banco falhou ao não verificar as assinaturas dos cheques, tanto é assim que os cheques foram enviados à compensação, sendo quatro deles compensados e os demais devolvidos por falta de fundos. Segundo, reconhece-se a existência dos danos morais. Reconheço a existência, no caso concreto, de danos morais passíveis de indenização. O Oportuno destacar que os danos morais foram caracterizados pela situação de intensa aflição do autor para solução do problema somado ao extremo descaso revelado pelo banco réu. A falsificação de 42 cheques exigia postura colaboradora e de boa-fé contratual da instituição financeira. Até mesmo em juízo não admitiu

sua responsabilidade no evento danoso, exigindo-se ampla produção probatória. Nem se diga que o autora era um devedor contumaz. Não incidia a súmula nº 385 do Superior Tribunal de Justiça, porque o dano extrapatrimonial não se resumiu ao abalo de crédito, mas sim ao desassossego causado ao autor para solução de um problema com aquela dimensão. autor teve 42 cheques depositados em sua conta que não foram emitidos por ele, ultrapassando-se limites de mero aborrecimentos e transtornos. E terceiro, acolho em parte o pedido de indenização por danos materiais. Restituição da valores relativos a tarifas de reapresentação e devolução dos cheques e exclusão de CCF (apuração em liquidação por cálculos), microfilmagem (R\$ 96,80) e ressarcimento de cheques indevidamente compensados (R\$ 1.882,30). Inadequação do ressarcimento dos cheques não compensados. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007460-03.2016.8.26.0344; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/09/2021; Data de Registro: 28/09/2021)

Quanto ao montante fixado a título de dano moral, cumpre assinalar que a indenização deve ser arbitrada à luz das circunstâncias do caso concreto, levando-se em conta a extensão do abalo, a capacidade econômica das partes e os parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade. Trata-se de verba com dupla finalidade: de um lado, compensar a vítima; de outro, inibir a reiteração da conduta, sem que, contudo, se converta em quantia irrisória (que banalize a tutela do direito) ou em valor desmedido (capaz de ensejar enriquecimento sem causa, o que é vedado).

Feitas tais considerações, verifica-se que o valor arbitrado na origem está adequado as particularidades do caso concreto, devendo ser mantido no patamar de R\$ 7.000,00, preservando-se os critérios fixados na r. sentença quanto à correção monetária e aos juros de mora incidentes.

Nesse sentido, colaciono decisão deste E. Tribunal:

Demanda de conhecimento – Pedidos de (i) declaração de desconstituição dos títulos (ii) restituição de valores

indevidamente compensados e (iii) condenação da ré ao pagamento de indenização a título de danos morais – Alegação de furto de quatro cédulas de cheque, posteriormente compensadas mediante falsificação de assinatura - Registro de boletim de ocorrência e negativa de estorno pela instituição financeira. Sentença de procedência. Condenação da ré à devolução dos valores indevidamente debitados e ao pagamento de indenização por danos morais, fixada em R\$ 15.000,00. Recurso da ré – Alegação de ausência de falha na prestação do serviço bancário – Tese de inexistência de nexo causal, dano e culpa – Pretensão de afastamento da condenação ou, subsidiariamente, a redução do valor fixado a título de indenização por danos morais – Impugnação aos honorários sucumbenciais. Julgamento – Relação de consumo – Falha na prestação de serviços caracterizada, sendo irrelevante a ocorrência de culpa (art. 14, do CDC) – Súmula nº 479 do C. STJ – Compensação de cheques com assinaturas falsas – Falsidade demonstrada por perícia grafotécnica – Compete à instituição financeira verificar os requisitos formais do cheque, inclusive a autenticidade da assinatura aposta no título, antes de autorizar sua compensação – Danos morais caracterizados - Verba reduzida para R\$ 10.000,00, observando-se os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, sopesando, ainda, os fatos ocorridos, bem como os precedentes deste C. Tribunal de Justiça. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1017095-36.2022.8.26.0008; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2025; Data de Registro: 13/08/2025)

Em decorrência da sucumbência recursal, e com fundamento no art. 85, §11º, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em primeiro grau em favor do patrono do autor para o percentual de 15% sobre o proveito econômico.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que “o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão” (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos.

ALEXANDRE BATISTA ALVES
Relator