



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000186328**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018229-21.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados RAPHAEL PEDROSA ZAY e BRUNO DO NASCIMENTO PENICHE, é apelado/apelante STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Recurso do banco não provido na parte conhecida e recurso do autor parcialmente provido, V.U.**

, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 6 de março de 2026.

**JAIRO BRAZIL**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**19ª Câmara de Direito Privado**

**Apelação nº 1018229-21.2024.8.26.0011**

**Comarca: São Paulo – Foro Regional XI – Pinheiros**

**Apelantes/Apelados: Bruno do Nascimento Peniche e outro**

**Apelada/Apelante: Stones Instituição de Pagamentos S.A.**

**Voto nº: 31.960**

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. FURTO DE APARELHO CELULAR. DIVERSAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS EM SEQUÊNCIA EM CURTO TEMPO E FORA DO PERFIL DA AUTORA. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do réu. Inteligência do artigo 186 do Código Civil, artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. DANO MORAL. Configuração. Dano “in re ipsa”. “Quantum” indenizatório fixado em R\$ 10.000,00. Sentença reformada em parte. Recurso do banco não provido na parte conhecida e recurso do autor parcialmente provido.

**Vistos.**

Ação de indenização por danos morais e materiais, em que alega a autora, em síntese, ter sido vítima de fraude bancária, após furto de seu aparelho celular, que resultou em diversas transações, via PIX, no montante de R\$ 12.131,00, para terceiros desconhecidos. Pleiteia a devolução do valor transferido e dano moral no valor de R\$ 15.000,00.

Em resposta, a instituição financeira alegou a legalidade da cláusula de eleição de foro. No mérito, aduziu ausência de

nexo causal ante o ocorrido e a sua atuação, visto ser mera intermediadora de pagamentos. Afirmou que as transações questionadas foram devidamente autenticadas com as credenciais cadastradas pelo próprio consumidor. Aduziu exercício regular de direito e legalidade da sua conduta. Atribuiu à vítima culpa exclusiva nos fatos. Classificou o ocorrido como fortuito externo. Negou qualquer dano a ser indenizado. Impugnou a inversão do ônus da prova. Pediu a improcedência da ação.

O juízo *a quo*, julgou parcialmente procedente a ação, por sentença prolatada pelo MM. Juiz Daniel Lucio da Silva Porto, para condenar a ré a restituir aos autores, a título de danos materiais, a quantia de R\$ 12.131,00 (doze mil, cento e trinta e um reais), que deverá ser corrigida monetariamente desde o desembolso e acrescidos de juros de mora desde a citação. Quanto aos encargos moratórios, devem ser observadas as seguintes diretrizes: i) até 29/08/2024 (inclusive), a correção monetária deve se dar pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso/prejuízo e os juros de mora são de 1% a.m., aplicáveis desde a citação; ii) a partir de 30/08/2024 (início da vigência da Lei n. 14.905/2024 art. 5º, II), os encargos são devidos da seguinte forma: a) entre o desembolso/prejuízo e a citação, aplica-se somente a correção monetária segundo o IPCA; b) com a citação ou se, em 30/08/2024, a mora já estava fluindo, deve incidir somente a SELIC como juros de mora e correção monetária. Sucumbência carreada à ré com pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação.

Inconformadas, apelam ambas as partes a pedir a reforma da sentença.

O autor pugna pelo reconhecimento do dano moral, ante evidente falha na prestação do serviço. Sugere o montante de R\$ 15.000,00.

Recurso tempestivo e preparado.

Não foram apresentadas contrarrazões à apelação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O réu requer a concessão de efeito suspensivo ao recurso. Defende a ausência de falha na prestação do serviços. Nega qualquer dano moral a ser indenizado. Pede em caso de manutenção da condenação, a redução do valor arbitrado a título de indenização pelo dano moral.

Apelo tempestivo e preparado.

Contrarrazões ao recurso as folhas 513/520.

**É o relatório.**

O recurso do banco não merece conhecimento acerca do pedido de exclusão da indenização pelo dano moral ou redução do valor, visto que não houve tal condenação. Já na parte conhecida não comporta provimento.

Por outro lado, o apelo do autor comporta parcial provimento.

Trata-se de relação de consumo, de modo a tornar aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.*

Assim, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do que dispõe o artigo 14 da Lei nº 8.078/90. Insta considerar, ainda, a inversão do ônus da prova (artigo 6º, inciso VIII, do mesmo diploma legal), de modo que a elas compete o ônus de demonstrar a improcedência das alegações da parte autora e a ausência do seu dever de indenizar.

A parte autora prova o furto de seu aparelho celular e no dia seguinte a realização de diversas transações, somando o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor total de R\$ 12.131,00, todas em sequência, para destinatários desconhecidos e fora do seu perfil.

Em resposta, o réu limitou-se a defender a culpa exclusiva do autor e de terceiro pela ocorrência do evento danoso, para afastar sua responsabilização, além de fortuito externo, alegações que, contudo, não a socorrem.

A situação revela evidente falha na prestação dos serviços dos requeridos 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*.

Não existe sistema bancário inviolável. Trata-se de risco inerente à atividade bancária.

A falha na prestação do serviço restou evidenciada, ainda que se pudesse cogitar de demora na comunicação às autoridades, em nenhum momento mesmo com tantas transações em sequência o sistema de segurança da instituição financeira emitiu qualquer alerta e bloqueou as transferências por precaução.

O ocorrido demonstra que é preciso que as instituições financeiras sejam responsabilizadas e incentivadas a investir em sistemas de segurança mais confiáveis, pois possuem recursos para isso.

Nesse sentido:

*“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO – PIX E PAGAMENTOS NÃO RECONHECIDOS PELO AUTOR. Demanda julgada parcialmente procedente para condenar o réu*

*a restituir à parte autora o valor de R\$ 2.964,90, quantia correspondente às transações contestadas, acrescido de correção monetária desde o desembolso, nos termos da Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, e juros de mora desde a citação - Partes que foram condenadas ao pagamento de metade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa – RECURSOS DAS PARTES – Réu que pugna pela improcedência da demanda e autor pela condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais e repetição dobrada do indébito - Recursos que não comportam provimento - Disposições do Código de Defesa do Consumidor que são aplicáveis às instituições bancárias, consoante a Súmula nº 297 do STJ, inclusive com relação à inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), especialmente pela impossibilidade de se provar fato negativo, cabendo ao réu a prova da regularidade da transação, ônus do qual não se desincumbiu – Transações impugnadas pelo autor que foram realizadas num curto período de tempo, repetidamente e para os mesmos beneficiários – Réu que se limitou a apresentar "prints" de telas sistêmicas ilegíveis – Requerido que afirma que as transações foram realizadas por um aparelho Iphone – Autor que afirma utilizar um celular da marca Motorola, o colocando à disposição para averiguação – Réu que não manifestou interesse na perícia do aparelho – Responsabilidade objetiva da instituição bancária - Falha na prestação de serviço configurada - Dever de segurança previsto no art. 14 do CDC, que não foi observado - Aplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Teoria do risco do negócio – Danos morais não configurados – Quantias indevidamente retiradas da conta bancária do autor que não impactaram sua subsistência, tampouco ensejaram abalo à honra subjetiva – Repetição do indébito que deve ocorrer de forma simples, e não dobrada, diante da ausência de prova de má-fé do requerido, que não pode ser presumida - R. Sentença mantida - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - MAJORAÇÃO. Em razão da sucumbência, de rigor a majoração da verba honorária para 12% sobre o valor da causa, consoante art. 85, § 11, do CPC, devendo ser observada a condição suspensiva de exigibilidade prevista no art. 98, § 3, do CPC, em razão da gratuidade concedida à parte autora. Recursos não providos.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1001579-64.2021.8.26.0572, Rel. Des. Nuncio  
Theophilo Neto, j. em 05/06/2023).

Sobre o ocorrido, ademais, houve o registro de boletim de ocorrência e pedido de estorno ao banco para reaver a quantia, tendo tal pleito sido indeferido.

Dessa forma, patente a culpa do banco por negligência, nos termos do disposto no artigo 186 do Código Civil, e, ainda, de acordo com a Súmula nº 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”.*

Em razão da fragilidade do seu sistema eletrônico, não pode a parte ré deixar de ser responsabilizada no caso da ação de fraudadores, posto se tratar de fortuito interno, relacionado diretamente à organização da empresa.

A falha na prestação dos serviços não deve ser transferida ao cliente, que no caso é parte mais vulnerável da relação.

A instituição financeira responde, portanto, objetivamente pelos danos causados. E de acordo com a teoria do risco, as fraudes praticadas por terceiro são riscos assumidos na condição de fornecedores de serviços e produtos, de modo que deve responder pelos danos causados, independentemente de culpa.

O réu não demonstrou fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito da parte autora, a teor do disposto no artigo 373, II, do Código de Processo Civil, de modo que é responsável pelos danos sofridos pela autora.

A propósito já decidiu a Câmara e este E. Tribunal em casos análogos:

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

*“DANOS MORAIS E MATERIAIS - Furto de celular - Operações bancárias via internet não reconhecidas - Improcedência - Inconformismo - Relação de consumo Inversão do ônus da prova - Responsabilidade objetiva - Requerido que exerce atividade lucrativa e assume os riscos pelos danos provocados por tais atividades - Operações realizadas via internet com uso de telefone celular furtado - Golpistas que acessaram a conta bancária do autor, mesmo sem acesso à senha de uso pessoal - Falha na prestação de serviço reconhecida - Devolução de valores e cancelamento de contratos firmados em nome do autor - Dano moral caracterizado Indenização pleiteada que se mostra excessiva - Indenização fixada em R\$ 5.000,00, que se mostra compatível com o erro e suficiente para inibir novos ilícitos - Descabimento de cobrança de honorários contratuais firmado entre o autor e seu patrono - Ação que deve ser julgada*

*parcialmente procedente - Sucumbência recíproca - Sentença parcialmente reformada - 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).

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Alegação da autora de que não reconhece a transferência realizada em sua conta corrente após a atualização do sistema efetuada por pessoa que se apresentou como preposto do banco. Aplicabilidade ao caso do Código de Defesa do Consumidor. Admissibilidade da inversão do ônus probatório. Falta de prova de que o valor da transferência era usual e rotineiro no perfil econômico da parte ativa. Verificação de falha na segurança do serviço disponibilizado à consumidora. Acerto na declaração da invalidade da operação e da condenação do banco à restituição do valor subtraído da conta corrente da parte ativa. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida. Recurso desprovido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso.”* (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1040218-78.2022.8.26.0100, Rel. Des. João Camillo de Almeida Prado Costa, j. em 20/05/2024) (destaquei).

*“APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor – “Golpe do empréstimo falso” – 1. Alegação do autor de que foi vítima de fraude perpetrada por terceiros que o contataram, via telefone, passando-se por funcionários do réu, para solicitar a instalação do aplicativo bancário para resolução de uma suspeita de fraude. Estelionatários que lograram acessar o internet banking do autor para contratar um empréstimo bancário no valor de R\$ 60.560,00, além de pagar um boleto no importe de R\$ 48.627,93 - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, segundo o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Hipótese dos autos em que o banco réu não logrou comprovar a validade do acesso à conta corrente do autor para contratação do*

*empréstimo e pagamento do boleto - Falha na segurança interna do banco caracterizada – Contratação de empréstimo via internet banking e pagamento de boleto em valores que destoam completamente do perfil de consumo do usuário. Caso dos autos em que o autor jamais acessou sua conta via aplicativo de celular, tampouco contratou empréstimos em montante tão elevado, com valor da parcela superior ao seu benefício previdenciário – Responsabilidade objetiva do banco evidenciada – 2. Dano material comprovado. Autor que faz jus à recomposição do saldo existente em sua conta corrente antes da perpetração da fraude – 3. Fraude envolvendo a contratação do empréstimo nº 02053156739 a ensejar sua anulação. Retorno das partes ao estado anterior à contratação, com restituição em favor do autor de todas as quantias pagas – Devolução pelo autor do montante que permaneceu creditado em sua conta por força do contrato invalidado, após o lançamento a débito para pagamento do boleto fraudulento, autorizada a compensação dos valores devidos entre as partes até onde se compensem – 4. Dano moral caracterizado. Situação vivenciada pelo autor que extrapola o mero aborrecimento, na medida em que foi obrigado a contratar um empréstimo consignado, com previsão de taxa de juros mais baixa, para quitar o empréstimo fraudulento e mitigar seus prejuízos. Resistência indevida do réu na solução extrajudicial do problema, que obrigou o autor a ajuizar a ação em apreço e conviver com descontos em sua folha de pagamento na ordem de R\$ 1.154,68 (mil cento e cinquenta e quatro reais e sessenta e oito centavos), em decorrência da falha na prestação dos serviços do réu. Indenização arbitrada por esta d. Turma Julgadora 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 parcialmente provido.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1010609-64.2022.8.26.0451, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 18/09/2023) (destaquei).*

*“Apelação. Ação de indenização por dano moral e material. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. 1. Autora que foi vítima*

*de golpe bancário na internet. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Necessário retorno das partes ao status quo ante. 2. Dano moral. Inocorrência. Ausência de prova de negativação do nome da parte autora em cadastros restritivos e de acesso ao público em geral. Dano à imagem não comprovado. 3. Sentença mantida. Recursos desprovidos.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1024719-23.2023.8.26.0002, Rel. Des. Elói Estevão Troly, j. em 29/11/2023).*

*“Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Operações eletrônicas realizadas pelo delinquente com o uso do celular da vítima e emprego de senha pessoal do aplicativo do banco. 1. Preliminar de inépcia da petição inicial. Alegação sem consistência. 2. Bem rejeitado o pedido de revogação da gratuidade da justiça concedida à autora, à falta de elementos capazes de infirmar a presunção de veracidade que decorre da declaração de hipossuficiência e as conclusões que se extraem dos documentos apresentados pela primeira para a obtenção do benefício. 3. 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 os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado 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. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. 3.1. Caso em que as operações em discussão fugiam ao perfil de uso do consumidor. 3.2. Inequívoca a responsabilidade*

*civil do réu nas circunstâncias, tenha ou não existido falha na prestação dos serviços. 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. 4. **Dano moral. Caracterização, haja vista que, em decorrência das indevidas operações, no valor de R\$ 8.987,00, a autora experimentou angústias e aflições decorrentes da perspectiva de ter de arcar com aquele débito, para ela expressivo, e a se considerar ter o banco réu feito ouvidos moucos às justas reclamações da primeira. Indenização bem arbitrada (R\$ 5.000,00).** 5. Inexistência de interesse recursal no tópico em que se pretende a fixação do termo inicial dos juros de mora para indenização por dano material na data da citação. Sentença que foi até mais generosa com o réu, ao determinar a incidência do acréscimo moratório na data da respectiva prolação. 6. Sentença mantida. Afastaram as questões preliminares, conheceram em parte da apelação e, na parte conhecida, lhe negaram provimento.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1038812-85.2023.8.26.0100, Rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. em 02/05/2024).*

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Descabimento da preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela instituição financeira. Atribuição ao banco da responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da falha na prestação do serviço. Relação de consumo e verossimilhança das alegações do autor. Aplicabilidade ao caso da inversão do ônus probatório. Realização de diversas operações a débito na conta corrente da parte ativa. Movimentações que, a par de indevidas e não autorizadas pelo correntista, destoaram frontalmente do seu perfil de consumo. Falha na segurança do serviço disponibilizado ao consumidor. Hipótese em que o banco não identificou nem impediu a concretização das operações fraudulentas, em que se procede comumente ao bloqueio preventivo da conta. Acerto na imposição ao banco do ressarcimento dos valores indevidamente subtraídos da conta do autor. Fato que acarretou sério transtorno à parte ativa, haja vista ter sido surpreendido com operações indevidas e de valores expressivos em sua conta corrente. Danos*

*morais configurados. Indenização, arbitrada na sentença em R\$ 5.000,00, mantida. Juros de mora, no entanto, que devem ser computados desde a data da citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual. Sentença reformada apenas neste último aspecto. Pedido inicial julgado procedente, mas em menor extensão. Recurso provido em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1008208-27.2022.8.26.0020, Rel. Des. João Camillo de Almeida Prado Costa, j. em 23/04/2024) (destaquei).*

Irretocável, portanto, a r. sentença no tocante à declaração de nulidade das operações fraudulentas.

No que tange ao dano moral, inegável que o autor sofreu um abalo psicológico de razoáveis proporções, ao se deparar com a ausência de tão vultosa quantia, indevidamente retirada de sua conta. Some-se, ainda, os pedidos administrativos para solução da questão frustrados, ante negativa da instituição bancária.

A hipótese em questão não se trata de mero aborrecimento ou simples dissabor, mas sim de inegável dano, caracterizador de prejuízo moral, que no caso é *in re ipsa*, de modo a tornar desnecessária a demonstração de prejuízos, no que tange ao dano moral experimentado.

Destarte, evidenciado os transtornos ocorridos, é cristalino que a instituição financeira foi displicente e é a única responsável por assim proceder.

Tal entendimento decorre da teoria do risco da atividade.

No que toca ao valor fixado a título de indenização, este deve ser majorado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor que proporciona justa indenização pelo mal sofrido, porém sem se tornar fonte de enriquecimento ilícito, com correção monetária a partir deste julgamento (Súmula nº 362, do C. Superior Tribunal de Justiça), e

juros moratórios a contar da citação.

Não se olvide que a reparação do dano extrapatrimonial tem dupla função: compensatória, para amenizar o desconforto gerado no íntimo dos lesados, e punitiva, para o fim de dissuadir as empresas lesantes de reiterar o descaso com a qualidade dos serviços prestados.

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 nascedouro, ou seja, a publicação da 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 improvimento 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 15% sobre o valor da condenação.

Diante do exposto, voto no sentido de negar provimento ao recurso do banco, na parte conhecida e dar parcial provimento ao recurso do autor para reconhecer o dano moral e arbitrar a indenização em R\$ 15.000,00, nos termos da fundamentação.

**Jairo Brazil**  
**Relator**