



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000137247

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1069107-08.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO ORIGINAL, é apelado TIAGO PERENHA BACCALA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U." de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 48159
APEL.N° : 1069107-08.2023.8.26.0100
COMARCA: SÃO PAULO
PTE. : BANCO ORIGINAL S/A
APDO. : TIAGO PERENHA BACCALA

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame. 1. O autor foi vítima de crime patrimonial, tendo o seu aparelho celular subtraído e, posteriormente, utilizado para a indevida realização de transações bancárias em seu nome. A r.sentença julgou a ação procedente, condenando o réu ao pagamento de indenização por dano material e moral. Apela a instituição financeira, sustentando a regularidade das operações e a ausência de dano indenizável.

II. Questão em Discussão. 2. Examinar (i) a regularidade das dívidas contraídas em nome do autor; e (ii) a caracterização dos danos morais.

III. Razões de Decidir. 3. A falha na segurança do serviço bancário está configurada, pois a subtração do telefone móvel foi comunicada ao réu dentro de um período razoável, sendo abusiva a cláusula contratual que preveja isenção de responsabilidade do prestador de serviços por qualquer débito anterior à comunicação. Os delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram fortuito interno, e não externo. 4. Além disso, não houve demonstração de que as transações questionadas eram compatíveis com o perfil de consumo da parte autora. Correta, por esses fundamentos, a condenação do réu à reparação dos danos materiais sofridos pelo correntista. 5. Não há comprovação, todavia, dos danos extrapatrimoniais alegados. O autor não demonstrou a ocorrência de fatos mais graves ensejados pelo incidente, e a falha no serviço bancário, por si só, não configura dano moral presumido. Precedentes.

IV. Dispositivo e Tese. 6. Recurso parcialmente provido, para julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por fraudes e delitos em operações bancárias é reconhecida. 2. A ausência de comprovação de danos morais impede a indenização por tal título.

Legislação Citada: CDC, art. 14, §1º; Código Civil, art.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

927, par. único; CPC, art. 86, caput.

Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479; REsp nº 1.197.929 - PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011; REsp n. 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 9/8/2022.

Irresignado com o teor da respeitável sentença de fls. 310-315, que julgou procedente a ação, apela o banco réu (fls. 324-343).

Sustenta que não estão satisfeitos, no presente caso, os pressupostos da responsabilidade civil da casa bancária, uma vez que os danos descritos na petição inicial não decorreram de falha interna na segurança do serviço prestado, senão de culpa exclusiva da vítima e de fortuito externo, inexistindo o alegado dever reparatório.

Explica que o autor somente solicitou a troca de senhas 02 (dois) dias após o furto de seu aparelho celular, o que facilitou a ocorrência do prejuízo financeiro.

Enfatiza que as transações impugnadas são, na realidade, legítimas, dado que o cliente é o único responsável pela guarda de suas informações pessoais, como senha e *token*.

Defende que não há obrigatoriedade de a instituição financeira "*traçar perfil de consumo de seus clientes*" (fl. 336), ou de fiscalizar toda e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualquer operação por eles efetuada.

Insurge-se contra a caracterização dos danos morais, pugnando pelo afastamento da indenização fixada na r.sentença ou, subsidiariamente, pela redução de seu valor.

Sustenta ainda que deve ser alterado, ainda, o capítulo que tratou dos honorários advocatícios de sucumbência, considerando a simplicidade da demanda e o tempo de tramitação processual.

Pede, nesses moldes, a reforma da r.sentença combatida.

Contrarrazões às fls. 351-370.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Conforme demonstrado nos autos do processo, na data de 16.05.2023, o autor foi abordado por indivíduos armados que, mediante grave ameaça, subtraíram vários de seus pertences pessoais, incluindo o aparelho celular utilizado para a movimentação da conta mantida perante o Banco Original S/A, ora apelante.

Ato contínuo, na posse do aparelho de telefonia, os agentes efetuaram compras e pagamentos indevidos em nome do correntista, acarretando o lançamento dos débitos de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), R\$ 8.000,00 (oito mil reais), R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais).

Como se sabe, a fraude bancária



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

decorrente da prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do ente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade; inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula n. 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: “As instituições financeiras **respondem objetivamente** pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e **delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias**” (destacamos).

A esse respeito, o seguinte precedente do Eg. Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (art. 543-C do CPC/1973):

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **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.** 2. **Recurso especial provido** (REsp n. 1.197.929 -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PR (2010/0111325-0), Rel. Min. Luís Felipe Salomão, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011, sem destaques no original).

E, embora as instituições financeiras aleguem inexistir responsabilidade da sua parte pelas operações que se realizam mediante a utilização de senha, **não é esse o entendimento que vem sendo adotado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:**

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. 5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 8. **A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.** 9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. 10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido. (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022; destacamos).

Como se observa, **o fato de as operações se realizarem com senha, por si só, não exime os bancos da sua responsabilidade**, pois existe para estes “[...] O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores”, ensejando a sua responsabilidade “pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país” (REsp n. 1.995.458/SP, **relatora Ministra Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Dessa forma, em decorrência da sua responsabilidade objetiva (Código Civil, art. 927, par. único), o fato de o ilícito ter sido praticado por terceiros não exime o banco réu do dever de indenizar aqueles que de boa-fé sofreram prejuízo.

Voltando à hipótese em exame, não há demonstração de que as operações objetadas foram firmadas de modo regular pelo correntista ou por pessoa autorizada; e, nesse contexto, inexistente justificativa para que não tenha sido viabilizado o cancelamento das respectivas cobranças.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A propósito, em que pese a existência de cláusula contratual prevendo a absoluta ausência de responsabilidade por operações fraudulentas realizadas em momento anterior à comunicação da instituição (fls. 328-329), tal condição deve ter sua aplicação afastada, na medida em que submete o consumidor a um risco inerente à própria atividade bancária.

Cuida-se, em suma, de cláusula nitidamente abusiva, conforme dispõe o Código de Defesa do Consumidor (art. 51, inciso IV).

Nos termos do entendimento assentado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, em situação semelhante, *"são nulas as cláusulas contratuais que impõem ao consumidor a responsabilidade absoluta por compras realizadas com cartão de crédito furtado até o momento (data e hora) da comunicação do furto"* (REsp 348.343/SP, Terceira turma, **Rel. Min. Humberto Gomes de Barros**, j. 14.02.2006).

Como constou do venerando acórdão proferido no julgamento do REsp 1.058.221/PR, relatado pela Ministra Nancy Andrighi, **"o aviso tardio de perda não pode ser considerado um fator decisivo no uso irregular do cartão. Até porque, independentemente da comunicação, se o fornecedor cumprir sua obrigação de conferir a assinatura do titular no ato de utilização do cartão, a transação não teria sido concretizada"** (destaques nossos; Terceira Turma, j. 04.10.11; destaques nossos).

No mais, cabe ponderar que, segundo o banco apelante, a comunicação do roubo do aparelho celular foi realizada **02 (dois) dias** após o delito (fl.

328).

Esse intervalo temporal não se mostra excessivamente longo, a ponto de evidenciar alguma negligência ou desídia da parte autora, considerando, em especial, o contexto da subtração e a ausência de previsão, no contrato, de um período delimitado para a notificação do incidente (isto é, há apenas a indicação, em termos vagos, de que a comunicação deveria ser feita "*imediatamente*").

Afora isso, veja-se que as operações em questão foram realizadas **sequencialmente, num intervalo de poucas horas e no mesmo dia do roubo do telefone móvel** (16.05.2023 – fls. 41-42). Logo, ainda que a comunicação do episódio tivesse ocorrido num interregno ainda mais curto (dentro de 24 horas, por exemplo), as transações indevidas já estariam, por certo, concretizadas, não sendo razoável a atribuição de culpa ao consumidor.

Não bastassem esses argumentos, como já explanado na r.sentença (fl. 312), as operações impugnadas **não eram compatíveis com o perfil de consumo do autor**. A alegação genérica trazida pelo apelante à fl. 337, no sentido de que haveria outras transações de valor elevado nas faturas de cartão de crédito e no histórico da conta do autor, não bastam para infirmar as conclusões da r.sentença.

E, de modo diametralmente oposto àquele defendido pelo apelante, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça compreende que "[...] **a instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e**

aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto." (REsp n. 2.052.228/DF, relatora **Ministra Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023; destacamos).

Por esses motivos, em síntese, deve ser reconhecida a inexigibilidade da dívida impugnada, com a consequente devolução das quantias debitadas da conta bancária do autor, em consonância com a r.sentença recorrida.

Por outro lado, é preciso acolher a irresignação da instituição financeira quanto à caracterização dos **danos morais**.

Com efeito, para além do débito em si, o apelado não comprovou consequências mais graves que poderiam advir da falha na segurança bancária, como a eventual inviabilização de algum negócio já iniciado ou a inscrição de seu nome em cadastros de inadimplentes.

O dano moral deve ser sempre comprovado, somente prescindindo de demonstração quando determinados eventos, como o protesto indevido de título ou a morte de um familiar, fazem presumir a sua ocorrência.

De fato, "[...] podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente" (**Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho**, in Novo Curso de Direito Civil, volume III: Responsabilidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Civil, São Paulo, Saraiva, 2007, p. 55).

No caso, muito embora se conclua pela invalidade das transações, tal circunstância, por si só, não gera presunção de violação a um direito da personalidade da parte autora.

Nesse sentido, tem se posicionado, reiteradamente, o Colendo Superior Tribunal de Justiça:

*DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. DANO MORAL. REEXAME DE FATOS E PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. ENUNCIADO SUMULAR N. 7 DO STJ. RECURSO NÃO PROVIDO. [...] 4. A questão em discussão consiste em saber se a fraude em empréstimo consignado gera, por si só, dano moral in re ipsa, dispensando a comprovação de abalo psíquico. III. RAZÕES DE DECIDIR [...] 6. O Tribunal de origem concluiu pela inexistência de danos morais, considerando a ausência de situação excepcional que causasse abalo psíquico à autora. 7. A jurisprudência do STJ estabelece que a fraude em empréstimo consignado não gera danos morais in re ipsa, sendo necessária a comprovação de dano psicológico. [...] IV. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. (AgInt no AREsp n. 2.683.592/SE, relator Ministro **Carlos Cini Marchionatti** (Desembargador Convocado TJRS), Terceira Turma, julgado em 24/2/2025, DJEN de 28/2/2025).*

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

AÇÃO DE NULIDADE DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO. DISPOSITIVO CONSTITUCIONAL. COMPETÊNCIA. STF. FUNDAMENTAÇÃO DEFICIENTE. SÚMULA Nº 284/STF. DANO MORAL. DEMONSTRAÇÃO. AUSÊNCIA. REVISÃO. PROVAS. SÚMULA Nº 7/STJ. DISSÍDIO PREJUDICADO. ART. 1029 DO CPC. INOBSERVÂNCIA. [...] 3. Nos termos da orientação firmada nesta Corte, **a fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes.** Precedentes. [...] 7. Agravo interno não provido. (AgInt no AREsp n. 2.649.542/MG, relator Ministro **Ricardo Villas Bôas Cueva**, Terceira Turma, julgado em 18/11/2024, DJe de 22/11/2024; destaques nossos).

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA DA PRESIDÊNCIA DESTA CORTE QUE CONHECEU DO AGRAVO PARA NÃO CONHECER DO APELO EXTREMO. IRRESIGNAÇÃO RECURSAL DA AUTORA. [...] 3. "A fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo consignado, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes" (AgInt no AREsp n. 2.157.547/SC, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 12/12/2022, DJe de 14/12/2022). Incidência da Súmula 83/STJ. 4. Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp n. 2.552.155/SE, relator Ministro **Marco Buzzi**,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Quarta Turma, julgado em 21/10/2024, DJe de 25/10/2024).

Colhe-se, ainda, dos precedentes desta
douta Turma Julgadora:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame. 1. A autora foi vítima do denominado "golpe da troca de cartões", o que resultou numa compra fraudulenta lançada em sua fatura. Pleiteou a declaração de inexigibilidade do débito, a restituição das quantias já quitadas e o pagamento de uma indenização por dano moral. Sentença julgou procedente a demanda. Apela o banco réu. II. Questão em Discussão. 2. Examinar (i) a exigibilidade da dívida contraída em nome da autora; e (ii) a caracterização do dano extrapatrimonial. III. Razões de Decidir. 3. A falha na segurança do serviço bancário está configurada, pois a perda do cartão, decorrente da ação do terceiro fraudador, foi comunicada de imediato pela parte autora, em fiel cumprimento às cláusulas pactuadas perante a entidade financeira, não havendo demonstração, ademais, de que a compra impugnada era compatível com o perfil de consumo da correntista. Débito que, nesse contexto, deve ser declarado inexigível, com restituição dos valores já pagos. 4. Não há comprovação, todavia, dos danos morais alegados. A autora não narrou consequências mais graves advindas do episódio, e a falha

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*no serviço bancário, por si só, não enseja dano moral presumido. Precedentes. IV. Dispositivo e Tese. 5. Recurso parcialmente provido para julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais, com observação. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por fraudes em operações bancárias é reconhecida. 2. A ausência de comprovação de danos morais impede a indenização por tal título. Legislação Citada: CDC, art. 14, §1º; Código Civil, art. 927, par. único; CPC, art. 86, caput. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479; REsp nº 1.197.929 - PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011; REsp n. 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 9/8/2022. (TJSP, Apelação Cível 1006576-12.2025.8.26.0003; Relatora: **Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca**; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025).*

Finalmente, no que concerne aos honorários advocatícios, não há fundamento para a redução do percentual fixado na r.sentença, uma vez que equivalente ao patamar mínimo previsto em lei (art. 85, § 2º, do CPC). A responsabilidade por tais verbas, entretanto, deverá observar a sucumbência recíproca.

Diante de todo o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso de apelação**, tão somente para julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais; mantidos os demais termos da r.sentença



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atacada.

Configurada a sucumbência recíproca, a parte autora arcará com 25% (vinte e cinco por cento) das custas e despesas do processo, sendo da responsabilidade do Banco Original S/A o valor restante.

Quanto aos honorários sucumbenciais, o autor pagará aos advogados do réu o equivalente a 10% (dez por cento) do valor pleiteado a título de indenização por dano moral (R\$ 10.000,00). O apelante, a seu turno, ficará responsável por honorários de 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação (indenização por dano material), em atenção ao art. 86, *caput*, do Código de Processo Civil.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA

Relatora