



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000288338

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009593-66.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SOFISA S/A, é apelado MAURO LANTZMAN.

ACORDAM, em 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 26 de março de 2025.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1009593-66.2024.8.26.0011

Apelante: Banco Sofisa S/A

Apelado: Mauro Lantzman

Comarca: São Paulo

Voto nº 31.621

Ementa:

Apelação. Transações bancárias indevidas desconhecidas pelo cliente. Furto de celular. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na prestação do serviço. Súmula nº 479 do STJ. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Art. 14 do CDC. Dano moral devido. Valor da indenização reduzido para R\$ 8.000,00. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 119/125, cujo relatório é adotado, julgou procedente a ação proposta por *Mauro Lantzman* contra o *Banco Sofisa S/A*, nos seguintes termos:

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a presente AÇÃO DE PROCEDIMENTO COMUM que MAURO LANTZMAN move em face BANCO SOFISA S/A, para declarar nula as transações realizadas pelos fraudadores na conta do autor, mantida na instituição

do réu, inexigível o valor de R\$52.248,22, gastos no cartão de crédito, apontado na inicial, bem como inexigíveis tocante a juros e encargos, para condenar o réu na devolução da quantia de R\$9.999,99, devidamente corrigido desde o desembolso e juros de mora, bem como para condenar o réu a pagar ao autor a título de danos morais na quantia de R\$10.000,00, devidamente corrigida desde a presente data (Súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora. Torno definitiva a tutela antecipada deferida anteriormente.

A atualização monetária dos danos morais será pelo IPCA, a partir da presente data, e a atualização dos danos materiais será a partir do desembolso; e os juros moratórios (patrimonial e extrapatrimonial) serão a partir da citação, pela Selic descontada do IPCA. Se o IPCA for maior que a Selic, a taxa será zero, consoante estabelece o artigo 406, § 1º do Código de Processo Civil, com redação dada pela Lei 14.905 de 28/06/2024, observando-se que a taxa SELIC engloba juros e correção monetária.

Condeno o réu no pagamento das custas e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação.

O réu apela às págs. 140/148 com vistas à inversão do julgado, sustentando a regularidade das transações diante da culpa exclusiva do consumidor e de terceiros.

Argumenta com a ausência de falha na prestação dos

serviços vez que o PIX é uma transação instantânea o que impossibilita o bloqueio imediato da transação; bem como que o assalto ocorreu as 16h45min do dia 12/03/2024, as movimentações começaram a ocorrer as 17h54min do mesmo dia, bem como o banco só foi informado do assalto 21h32min da mesma data.

Aduz que mesmo antes de ser comunicado bloqueou algumas transações que destoavam do perfil econômico do autor, bem como que as transações foram efetuadas do celular do autor mediante uso de aplicativo e senha pessoal e intransferível do autor que deveria estar salva no aparelho celular.

Argumenta com a inaplicabilidade da Súmula nº 479 do C. STJ, vez que o presente fato se trata de fortuito externo, bem como com a ausência de dano material ou moral.

O recurso foi processado e respondido (págs. 119/125), bem como as partes informaram oposição ao julgamento virtual (págs. 172 e 174).

É o relatório.

Inexiste impedimento ao conhecimento do recurso.

Trata-se de ação proposta com vistas à declaração de inexigibilidade dos débitos descritos na inicial, restituição de valores pagos indevidamente e indenização por dano moral.

Alega o autor ter sido vítima de furto do seu telefone celular e afirma que após esse fato ocorreram diversas transações bancárias desconhecidas por ele e que totalizam prejuízo de mais de R\$ 60.000,00.

O banco alega que não houve falha em sua prestação de

serviço e atribui a culpa pelo incidente exclusivamente ao autor e a terceiros, vez que não participou dos fatos narrados e porque as transações foram efetuadas mediante uso do aplicativo instalado no celular do autor e senha pessoal e intransferível.

De acordo com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Dessa forma, o caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, notadamente em razão da vulnerabilidade da parte autora, perante a instituição financeira, que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

Diante desse contexto processual, e especialmente porque, de um lado, o autor foi vítima de furto do celular e as transações indevidas foram realizadas de forma incompatível com o seu perfil econômico e, de outro, porque o réu não comprovou que as operações impugnadas nessa presente ação ocorreram sem falha alguma de sua parte ou que não foram decorrentes de fraude, o banco deverá suportar as consequências decorrentes de tal fato, nos termos da Súmula nº 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

Ademais, não há que se falar em culpa concorrente do autor, vez que não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC, diante da falha na prestação de serviço, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem¹:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de

¹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

rompimento do nexos causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência².

Dessa forma, bem reconhecida a inexigibilidade das operações indevidas e a responsabilidade do banco réu ao ressarcimento do dano material sofrido pelo autor.

Da mesma maneira, bem reconhecido o dano moral em

² As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.

razão da falha na prestação do serviço.

Porém, a indenização fixada no valor de R\$ 10.000,00 deve ser reduzida para R\$ 8.000,00 à luz do disposto no art. 5º, incisos V, da CF e no art. 6º, inc. VI, do CDC, levando-se em consideração os precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado à instituição financeira para dissuadi-la de práticas tais quais a relatada nos autos.

Nesse sentido é o entendimento desta 14ª Câmara de Direito Privado:

Apelação – Ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais – Procedência – Furto de celular contendo aplicativo das instituições financeiras – Registro policial da ocorrência e comunicação às instituições financeiras – Uso indevido por terceiros que realizaram operações em nome do autor - Operações negadas pelo demandante - Existência e legitimidade destas operações não evidenciadas – Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor – Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça – Ônus probatório que impunha aos réus demonstrarem a regularidade e legitimidade destas transações – Réus, entretanto, que não se desincumbiram deste ônus probatório – Inexigibilidade das operações bem reconhecida – Restituição dos valores descontados indevidamente também que se mostra cabível – Dano moral – Ocorrência configurada – Demandante que faz jus à reparação deste dano –



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Montante arbitrado pelo douto Magistrado que merece ser majorado – Sentença recorrida reformada somente neste ponto – Recurso do corréu Itaú improvido e provido em parte o do autor. (TJSP; Apelação Cível 1070520-93.2022.8.26.0002; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2024; Data de Registro: 07/11/2024)

Portanto, merece parcial provimento o recurso a fim de reduzir o valor da indenização por dano moral.

Pelo exposto, o voto é pelo PARCIAL PROVIMENTO do recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL
Relator