



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000306941

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1175534-29.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BTG PACTUAL S.A, é apelada ISADORA BETTÃO FERRI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 29762

APELAÇÃO Nº 1175534-29.2023.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO – 19ª VARA CÍVEL

APELANTE: BANCO BTG PACTUAL S/A

APELADA: ISADORA BETÃO FERRI

**JUIZ PROLATOR DA SENTENÇA: DR. ARTHUR LUTHERI BAPTISTA
NESPOLI**

MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE – FURTO DE CELULAR – FRAUDE BANCÁRIA – DANOS MATERIAIS – Autora vítima de furto, no qual foi subtraído seu celular – Indevida movimentação bancária pelo aplicativo do banco réu – Banco que não provou a regularidade das operações financeiras questionadas, tampouco a segurança do seu sistema eletrônico disponibilizado ao consumidor – “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” – Súmula 479 do STJ – Falta de segurança ao serviço bancário via aplicativo, cuja fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores – Movimentações, ademais, que fogem do perfil da autora – Incidência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor – Cabível o ressarcimento dos valores subtraídos da conta bancária da autora – **Recurso improvido, neste aspecto**

DANO MORAL – Inocorrência – A autora não sofreu qualquer abalo de crédito em razão destes indevidos descontos – Indenização a título de dano moral afastada – **Recurso provido, neste aspecto.**

SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – Ação parcialmente procedente – Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas, entre as partes, bem como os honorários advocatícios – Honorários advocatícios, devidos aos patronos dos réus, fixados com base no proveito econômico que a autora decaiu, isto é, 10% (dez por cento) sobre o valor da indenização a título de dano moral por ela pretendido. Impossibilidade de fixação dos honorários advocatícios devidos aos patronos da autora com base no valor da dívida declarada inexigível, por ser irrisória para finalidade, tampouco adotado o valor da causa, pois nele está incluída a pretensão à qual a autora sucumbiu – Honorários advocatícios devidos aos patronos da autora fixados por apreciação equitativa, em R\$ 1.000,00 (um mil reais), sendo vedada a compensação desta verba, a teor do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

artigo 85, §14, do Código de Processo Civil.
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de “ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. restituição de valores c.c. indenização por dano moral”, ajuizada por **ISADORA BETÃO FERRI** contra o **BANCO BTG PACTUAL S.A.**, julgada procedente pela respeitável sentença de fls. 424/430, cujo relatório adoto, com o seguinte tópico final:

“Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial por ISADORA BETÃO FERRI em face do BANCO BTG PACTUAL S/A para: (I) DECLARAR a inexigibilidade dos débitos referentes ao uso do cartão de titularidade da autora, indicados na inicial, no valor de R\$ 3.725,00 (três mil setecentos e vinte e cinco reais); (II) CONDENAR o requerido a restituir à autora a referida quantia, atualizado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (IPCA) a partir do pagamento da fatura (19/09/2023) e acrescido de juros a partir da citação. Os juros de mora serão calculados de acordo com o artigo 406, "caput" e § 1º, do Código Civil, observando-se a modificação introduzida pela Lei n 14.905/24; (III) CONDENAR o requerido a pagar à autora a título de dano moral, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), atualizado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (IPCA) a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros a partir da citação. Os juros de mora serão calculados de acordo com o artigo 406, "caput" e § 1º, do Código Civil, observando-se a modificação introduzida pela Lei n 14.905/24.

Ante a sucumbência, condeno o requerido a arcar com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios em favor da patrona do requerente, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação, conforme artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”

O Banco BTG Pactual S/A recorreu (fls. 433/447), sustentando, em suma, que ficou demonstrado nos autos que a parte autora comunicou o furto de seu smartphone apenas no dia 11/09/2023 às 14:53h, ou seja, muitas horas depois do suposto furto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Além disto, todas as transações estavam dentro do padrão habitual da autora.

Sustentou que o documento às fls. 22/24 demonstrava que a autora finalizou seu boletim de ocorrência às 16:58h do dia 11/09/2024, ou seja, mais de 20 (vinte) horas depois do furto.

Sustentou a inexistência de prejuízo material, bem como de dano moral indenizável, e se insurgiu contra o valor da indenização arbitrado na r. sentença a tal título, tido por excessivo.

Requeru, então, o provimento de seu recurso, para reformar a r. sentença nos termos supramencionados.

Recurso tempestivo e acompanhado de comprovantes de preparo (fls. 453).

Contrarrazões a fls. 457/467, pelo improvimento deste apelo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Segundo consta da petição inicial, a autora teve o telefone celular roubado. Salientou que logo que percebeu o ocorrido, por volta das 20:33 horas, ainda no festival, a autora imediatamente passou a ligar para todos os seus bancos, a fim de informar o que havia acontecido e efetuar o cancelamento dos aplicativos/cartões. No dia seguinte, ao acessar suas contas bancárias pelo computador, percebeu que o meliante estava fazendo várias transações consecutivas, no mesmo estabelecimento, na cidade de Diadema/SP. Postulou, na presente demanda, o ressarcimento de tais quantias, bem como indenização a título de dano moral.

A respeitável sentença julgou procedente o pedido para declarar a inexigibilidade dos débitos referentes ao uso do cartão de titularidade da autora, indicados na inicial, no valor de R\$ 3.725,00 e

condenar o requerido a restituir à autora a referida quantia, bem como a pagar indenização, a título de dano moral, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

No que tange à responsabilidade do banco réu, em ressarcir o valor subtraído da conta bancária do autor, tal questão foi examinada nos seguintes tópicos da r. sentença, cujos fundamentos ora são adotados:

“Devidamente citado, o requerido BANCO BTG PACTUAL S/A apresentou contestação intempestiva (fls. 275), sendo de rigor a decretação de sua revelia.

Com a revelia, presumem-se verdadeiros os fatos alegados pela autora, nos termos do que dispõe o art. 344 do CPC: “Se o réu não contestar a ação, será considerado revel e presumir-se-ão verdadeiras as alegações de fato formuladas pelo autor.

(...)

Não se pode olvidar, porém, que cabe à análise das alegações da parte autora em confronto com a provas acostadas nos autos, nos termos do artigo 345, inciso IV, do CPC.

No mais, a matéria discutida nos autos é essencialmente de direito e os fatos controvertidos são provados por prova documental, sendo prescindível a produção de outras provas, razão pela qual passo ao julgamento do feito no estado em que se encontra.

Os pedidos formulados na inicial são procedentes.

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação de consumo, prestando o banco réu serviço de natureza bancária, inserindo-se no contexto do artigo 3.º, § 2.º, do CDC, figurando o autor como destinatário final e consumidor, de acordo com o verbete 297 do STJ: “Aplica-se às instituições financeiras o Código

de Defesa do Consumidor".

A responsabilidade do banco réu, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior ou culpa exclusiva da vítima (art. 14, "caput", e § 3.º, do CDC), ficando a cargo do requerido a produção de provas nesse sentido, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6.º, VIII, do CDC).

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, adotado pelo Código de Defesa do Consumidor, a qual, segundo lição de Carlos Roberto Gonçalves "funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus" (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Ademais, restou comprovado que a autora foi vítima de furto, conforme boletim de ocorrência de fls. 22/24 em que consta o dia 10/09/2023, à noite, como a data do fato.

Também restou comprovado que a autora comunicou o furto do celular, no qual se encontrava instalado o cartão digital, ao banco requerido, no dia seguinte (fls. 47/55).

Outrossim, as circunstâncias revelam ter havido falha na prestação dos serviços bancários, uma vez que ocorreram seis transações envolvendo o cartão de crédito da autora, no mesmo estabelecimento comercial e praticamente no mesmo horário, sendo que apenas uma transação não foi autorizada (fls. 47).

Portanto, o sistema de detecção de fraudes do banco réu deveria ter sido acionado automaticamente, obstando que as operações estranhas ao padrão de gastos da autora se ultimassem. Nesse cenário, não se pode afastar a responsabilidade do réu, que é objetiva, à

luz do que dispõe o artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.”

Acresça-se, ainda, que, na espécie, terceiros, de forma criminosa, acessaram a conta bancária da autora e a movimentaram por meio do aplicativo de celular.

Vale lembrar que, a instituição financeira ré, na condição de fornecedora de serviços de natureza bancária, está sujeita à Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Nos termos do citado art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, responde objetivamente o banco pelo vício do serviço, sendo a sua responsabilidade excluída, apenas, em caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A este respeito, o Colendo Superior Tribunal de Justiça editou a súmula 479, com o seguinte enunciado: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

No caso vertente, o réu não demonstrou a regularidade das operações financeiras questionadas, tampouco a segurança do seu sistema eletrônico disponibilizado ao consumidor.

Na espécie, ficou evidenciada, nos autos, a responsabilidade do banco apelante diante da falta de segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores. A autora teve o seu aparelho celular subtraído e a sua conta movimentada, sem comprovação de que forneceu senha ou número de conta corrente.

Neste sentido, são os seguintes precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

"AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE – FURTO DE CELULAR – FRAUDE BANCÁRIA – RESPONSABILIDADE – DANOS MORAIS – QUANTUM – I- Sentença de parcial procedência – Apelo do banco réu – II- Relação de consumo caracterizada – Inversão do ônus da prova – Autora vítima de furto, no qual foi subtraído seu celular – Indevida contratação de empréstimos e realização de transferências pelo aplicativo do banco réu – Banco que não provou que as transações não reconhecidas pela autora foram realizadas por culpa exclusiva desta ou de terceiro – Operações realizadas que destoam muito do perfil de consumo da autora e deveriam ter sido imediatamente bloqueadas pelo sistema do réu - Falha no sistema de segurança do banco caracterizada – Inteligência dos arts. 6, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC – As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno – Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo – Art. 1.036 do NCPC – Súmula nº 479 do STJ – Declaração de inexigibilidade das transações – Indenização por danos materiais devida, devendo ser apurada em sede de liquidação de sentença – III- Danos morais caracterizados – O dano moral puro é passível de ser indenizado, não sendo necessário que seja provado prejuízo efetivo – O simples fato de a correntista ter indevidamente debitado valores de sua conta corrente em razão de empréstimos que não contratou traz-lhe inegável prejuízo – Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários – Indenização reduzida para R\$3.000,00, ante as peculiaridades do caso, quantia suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir o réu de atitudes semelhantes – IV- Sentença parcialmente reformada – Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da condenação - Apelo parcialmente provido."

(TJSP; Apelação Cível 1005904-11.2020.8.26.0704; Relator: Desembargador Salles Vieira; 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2022; Data de Registro: 24/03/2022).

"AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. ROUBO DE CELULAR DA CONSUMIDORA SEGUIDO DE FRAUDE BANCÁRIA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DO APLICATIVO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. Consumidora vítima de roubo de celular. Terceiro que logrou, via aplicativo

da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente. Contratação de empréstimo consignado no valor de R\$21.039,00, incluindo-se a contratação de Seguro Crédito Protegido no valor de R\$2.160,80 e a incidência de IOF de R\$666,26. A autora não forneceu a senha a terceiros. A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à senha da conta corrente da autora e sua movimentação. Ao contrário do que afirmado pelo banco apelante, a autora logo após o assalto, efetuou os devidos bloqueios tanto da linha quanto do próprio aparelho de celular. Essa medida essencial foi adotada. Nem se diga que à autora cabia também a comunicação ao banco réu para se evitar uso do aplicativo e acesso à conta corrente. O sistema deveria exigir senha - muitas vezes a exigência é da própria digital do correntista. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores, porquanto a autora viu seu celular roubado sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha ou número de conta corrente). Na instrução do processo, constatou-se a inexistência de qualquer ato, culposos ou dolosos, por parte da consumidora. Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil da ré configurada. Efetivamente, observa-se que, para não haver enriquecimento sem causa, deve haver estorno dos créditos oriundos do empréstimo invalidado inclusive a própria autora ressaltou que os valores se encontram intactos desde a data dos fatos. Mas a r. sentença não vedou esse procedimento - aliás, consequência natural da declaração de inexistência do empréstimo bem como das movimentações realizadas após ao roubo. Danos morais mantidos (indenização fixada em R\$ 5.000,00). Precedentes do Egrégio Tribunal de Justiça. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO” (TJSP; 20ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1071969-88.2019.8.26.0100; Relator: Desembargador Alexandre David Malfatti; julgado em 30/08/2021).

“AÇÃO DE CANCELAMENTO DE CONTRATO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de parcial procedência Irresignação do banco réu e recurso adesivo da autora - Roubo de celular que continha o aplicativo para movimentação da conta corrente Constatada a existência de várias operações financeiras que não foram reconhecidas pela sua titular Negativa de restituição ao fundamento de que houve validação com senha pessoal do aparelho móvel Insubsistência Comprovação de que essa foi, de fato, a conduta criminosa, tendo os meliantes alterado a senha do aparelho celular e logrado êxito em acessar o aplicativo do banco réu Instituição financeira que não efetuou o devido controle da movimentação da conta corrente da cliente, e que permitiu operações que destoam do perfil da correntista sem

as devidas cautelas Nexo causal demonstrado Falha na prestação de serviço Devolução, entretanto, dos valores descontados da conta corrente da autora que devem ser feitos de forma simples e não em dobro - Inexistência de má-fé do requerido Dano moral caracterizado (...) Sentença parcialmente reformada - Recurso do banco réu não provido e recurso adesivo da autora parcialmente provido, com alteração da sucumbência" (TJSP; 11ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1001600-07.2020.8.26.0562; Relator: Desembargador Marco Fábio Morsello; julgado em 04/11/2020).

É cediço que a atividade bancária é permeada pelo risco, próprio do serviço prestado.

Logo, é possível afirmar que o apelante, no exercício de atividade lucrativa e arriscada, responde, perante o consumidor, pelos danos decorrentes do exercício desta atividade e da prestação deste serviço, independentemente da existência de culpa.

Bem por isso deve responder pelos danos materiais sofridos pelo autor, conforme constou da r. sentença.

Por outro lado, respeitado o entendimento da Meritíssima Juíza sentenciante, é incabível a pretendida indenização a título de dano moral.

A este respeito, vale lembrar a advertência do eminente Antônio Jeová Santos:

“Nota-se nos pretórios uma avalanche de demandas que pugnam pela indenização de dano moral, sem que exista aquele substrato necessário para ensejar o ressarcimento. Está-se vivendo uma experiência em que todo e qualquer abespinhamento dá ensanchas a pedidos de indenização.

Não é assim, porém. Conquanto existam pessoas cuja suscetibilidade aflore na epiderme, não se pode considerar que qualquer mal-estar seja apto para afetar o âmago, causando dor espiritual. Quando

alguém diz ter sofrido prejuízo espiritual, mas este é consequência de uma sensibilidade exagerada ou de uma suscetibilidade extrema, não existe reparação. Para que exista dano moral é necessário que a ofensa tenha alguma grandeza e esteja revestida de certa importância e gravidade” (Dano moral indenizável, Antonio Jeová Santos, Editora Revista dos Tribunais, 2003, página 111).

Conforme decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça, “a verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - *in re ipsa* (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável” (AgRg no REsp 1269246 / RS – Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO - Quarta Turma – Data do Julgamento: 20/05/2014 – Data da Publicação/Fonte: DJe 27/05/2014).

Na espécie, a pretensão da autora de receber indenização, está fundada nos aborrecimentos decorrentes das movimentações ocorridas em sua conta bancária, por meio do seu celular furtado. Entretanto, tais movimentações decorreram do furto do seu aparelho, sendo a responsabilidade do banco limitada às operações financeiras indevidas, realizadas por meio do seu aplicativo, que não acarretam dano moral indenizável.

Cumprе salientar que, a autora não sofreu abalo de crédito em razão destas movimentações financeiras indevidas, tampouco lhe foi imposta qualquer restrição cadastral. Também não ocorreu lesão à sua honra objetiva e subjetiva.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Bem por isso, deve ser afastada a indenização, a título de dano moral.

Por conseguinte, a presente ação é parcialmente procedente. Assim, houve sucumbência recíproca, pois a autora decaiu da sua pretensão de indenização por dano moral, enquanto a ré foi vencida em relação ao ressarcimento de prejuízos materiais.

Assim, nos termos do artigo 86, “caput”, do Código de Processo Civil, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas, entre as partes. Os honorários advocatícios devidos aos patronos do réu são fixados com base no proveito econômico que a autora decaiu, isto é, 10% (dez por cento) sobre o valor da indenização a título de dano moral por ela pretendido. Com relação aos honorários advocatícios devidos ao patrono da autora, não é possível a sua fixação com base no valor da dívida declarada inexigível, por ser irrisória para finalidade, tampouco adotado o valor da causa, pois nele está incluída a pretensão da autora à qual ela sucumbiu. Neste contexto, os honorários aos patronos da autora comportam fixação por apreciação equitativa, em R\$ 1.000,00 (um mil reais). É vedada a compensação desta verba, a teor do artigo 85, §14, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso do réu para julgar parcialmente procedente a presente ação e afastar a indenização a título de dano moral. Ficam prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

RELATOR