



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0000385781**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001921-36.2021.8.26.0197, da Comarca de Francisco Morato, em que é apelante BANCO BMG S/A, é apelado LUIZ LEAL ALVES.

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U. Sustentou oralmente o Dr. André Lopes da Silva, (OAB/SP 299.793).", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**  
**Relator**  
**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação Cível nº 1001921-36.2021.8.26.0197  
Apelante: Banco BMG S/A  
Apelado: Luiz Leal Alves  
Comarca: Francisco Morato  
Juíza de origem: Renata Marques de Jesus

**VOTO Nº 0293**

APELAÇÃO CÍVEL. Contratos bancários – Transferências da conta do apelado após clonagem de linha telefônica – Ação condenatória – Sentença de procedência – Apelação do banco. Transações fora do perfil do cliente apelado (seis Pix no total de R\$ 17.000,00 em dezessete minutos) – Dever do banco de evitar Pix suspeitos de fraude (art. 38 da Res. 01/2020 do Banco Central) – Falha com dever de segurança comprovada (art. 14, § 1º, CDC) – Culpa exclusiva do consumidor não demonstrada (art. 14, § 3º, inc. II, CDC) – Responsabilização do banco devida. Dano moral configurado – Reparação reduzida de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, em consonância com jurisprudência. Recurso do banco parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por Banco BMG S/A em face da sentença que julgou a ação contra ele ajuizada por Luiz Leal Alves.

Em 26/01/2021, criminosos assumiram a linha do telefone celular do autor e, no mesmo dia, realizaram uma série de transações com sua conta bancária, gerando prejuízo de R\$ 19.900,00. O requerente, então, ajuizou esta ação contra a prestadora do serviço telefônico (Claro S/A) e contra o banco, buscando indenização do dano material, bem como compensação por dano moral.

Na sentença (fls. 421/426), o Juízo julgou a ação



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

procedente, nos termos seguintes: (1) os documentos dos autos comprovam que o telefone celular do requerente foi transferido sem sua autorização, o que possibilitou a realização das transações bancárias sem seu consentimento; (2) a transferência da linha e as transações bancárias ocorreram por falha do serviço das requeridas, que foram condenadas no ressarcimento do valor indevidamente retirado da conta do requerente; (3) a violação de linha telefônica e dados bancários, a perda de quantia substancial e o tempo investido para solução do imbróglio representaram desvio produtivo, em compensação do qual os réus foram condenados a pagar R\$ 10.000,00; (4) os ônus sucumbenciais foram atribuídos aos requeridos, tendo sido fixados honorários de 10% do valor da condenação.

Em suas razões (fls. 487/492), o banco apelante alega que (1) a conta bancária só pode ser acessada por senha, que por sua vez apenas pode ser trocada após validação da biometria facial, autenticação de um primeiro token, obtido por e-mail, e de um segundo token, obtido por SMS. À falta de comprovação de violação dessas credenciais de acesso, o banco defende que não houve demonstração de qualquer fato do serviço, descabendo ser responsabilizado pelos danos sofridos pelo consumidor (art. 14, §3º, inciso I, do CDC). O recorrente argumenta também que (2) o dano decorreu da atuação exclusiva do próprio consumidor (art. 14, § 3º, inc. I, do CDC) e que (3) não há nexo de causalidade entre qualquer ação ou omissão sua e a situação danosa. Subsidiariamente, o apelante requer a redução do valor da reparação, que defende ser desproporcional ao dano. Requer o provimento do recurso para que a sentença seja reformada e a ação, julgada improcedente.

Recurso tempestivo.

Preparo recolhido (fls. 493/494).

Contrarrazões a fls. 498/505.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 513).

### **É O RELATÓRIO.**

Processo distribuído ao Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 04/07/2024 (fls. 511).

O recurso não merece provimento.

A responsabilização por fato do serviço depende da demonstração do defeito, do nexo causal e do dano (art. 14, “caput”, do CDC), bem como da ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, CDC), e da inexistência de força maior e caso fortuito (art. 393 do CC).

O dano foi comprovado com a retirada do valor depositado na conta do apelado junto ao banco apelante (fls. 40/46).

O defeito, ou seja, a falha do dever de segurança (art. 14, § 1º, CDC), decorreu do descumprimento do banco de seu dever de evitar transações suspeitas de fraude, como previsto no art. 38 da [Res. 01/2020 do Banco Central](#), a qual regulamenta o Pix:

*“Art. 38. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante provedor de conta transacional do usuário pagador quando:*

*(...)*

*II – houver fundada suspeita de fraude, inclusive nos casos em que estiver prestando serviço de iniciação de transação de pagamento;” (g. n.)*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

No caso sob análise, foram feitos cinco Pix de R\$ 3.000,00 e um sexto Pix de R\$ 2.000,00, no total de R\$ 17.000,00, entre 17h14min e 17h31min (fls. 399/400). É absolutamente inusitada a realização de seis Pix em valor significativo em pouco cerca de dezessete minutos, caracterizando facilmente suspeita de fraude, reforçada pela realização de TED de R\$ 2.900,00 às 18h20 (fls. 401).

Esse defeito do serviço (inexistência de óbice à realização de várias operações inusuais com diferença de poucos minutos) foi determinante para que o consumidor sofresse o prejuízo de R\$ 19.900,00, ficando caracterizado também o nexo de causalidade entre a omissão do banco e o dano sofrido por seu cliente.

Quanto à alegação de culpa exclusiva do consumidor, não convence.

Como definido em capítulo da sentença não recorrido e, portanto, transitado em julgado, o recorrido foi vítima de clonagem de sua linha telefônica, o que gerou reclamações à prestadora do serviço a partir das 15h30 de 26/01/2021, cerca de duas horas antes do início das transações impugnadas (fls. 24/25 e 403/405).

A proximidade temporal da clonagem da linha telefônica prova suficientemente que as transações bancárias impugnadas foram feitas pelos criminosos, e não pelo consumidor, cuja culpa exclusiva fica afastada (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC).

Uma vez ratificada a responsabilidade do banco apelante pelo dano material, passa-se a analisar o dano moral.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

O defeito no dever de segurança impôs restrições importante aos direitos do apelado a seu patrimônio e especialmente à sua liberdade, pois teve de investir muito tempo para tentar reaver o valor indevidamente transferido de sua conta, aplicando-se aqui a teoria do desvio produtivo do consumidor, confirmando-se o dano moral.

Relativamente ao “quantum”, razão assiste ao recorrente.

Em hipóteses envolvendo transações bancárias indevidas, este Tribunal tem fixado reparações em torno de R\$ 5.000,00 (por ex.: [Ap. 1003567-79.2024.8.26.0002](#), Rel. Inah de Lemos e Silva Machado, j. em 20/09/2024 pela Turma V do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau), razão por que o valor da reparação ser reduzido para esse montante.

Assim, voto pelo provimento parcial da apelação para reformar parcialmente a sentença, reduzindo o valor da compensação do dano moral de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00.

Dada a vitória parcial do apelante, incabível a majoração dos honorários devidos ao representante do apelado (cf. tese fixada pelo STJ no julgamento do [tema 1059](#)).

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa ([art. 1.026, § 2º, do CPC](#)).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL À**  
**APELAÇÃO.**

**Ricardo Pereira Junior**  
Relator