

TJ-SP confirma decisão que condenou banco a ressarcir vítima de fraude

24/06/2025

O artigo 14 do [Código de Defesa do Consumidor](#) estabelece que o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor espera dele.

Com base nesse entendimento, a 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo confirmou a decisão que condenou um banco a ressarcir um consumidor vítima de fraude bancária após o roubo de seu celular.

Conforme os autos, a vítima teve seu celular roubado e, sob coação, forneceu as suas credenciais bancárias. Foram feitas 123 movimentações financeiras atípicas em um intervalo curto de tempo e fora do padrão. Apesar dos alertas automáticos de segurança, nenhuma medida preventiva foi tomada pelo banco, resultando em um prejuízo de R\$ 36 mil. A conta foi encerrada pelo próprio banco por suspeita de fraude.

O juízo de primeira instância condenou o banco a ressarcir o consumidor. Inconformada, a instituição financeira recorreu, com a alegação de que não houve falha na prestação de serviço.

Ao analisar o caso, o relator, desembargador Júlio César Franco, apontou que a relação entre o autor e o banco é de consumo e, por isso, cabe à instituição financeira o ônus da prova, conforme a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

“No caso, emerge a responsabilidade da instituição financeira, ainda que as transações tenham sido realizadas mediante token e senha da recorrida, pois é fato notório que os criminosos que furtam ou roubam celulares acessam o aplicativo disponibilizado ao cliente pelo Banco e conseguem subtrair valores das contas cujo acesso se permite pelo referido dispositivo. Muito embora o CDC exclua a responsabilidade do fornecedor quando existe o fato exclusivo de terceiro (art. 14, § 3º, II), isto somente ocorre quando não há vinculação com a atividade desenvolvida, o que não é o caso, eis que o terceiro roubou o celular da autora”, resumiu. O entendimento foi unânime.

O advogado **Alexandre Berthe Pinto** atuou em favor da autora.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 1003583-96.2025.8.26.0002

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jun-24/tj-sp-confirma-decisao-que-condenou-banco-a-ressarcir-vitima-de-fraude/>

