



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000300024

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017930-04.2024.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada SILENE SACRAMENTO SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 27 de março de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 10.036

Apelação Cível nº 1017930-04.2024.8.26.0477

Comarca: Praia Grande - 4ª Vara Cível

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelada: Silene Sacramento Santos

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. DESCONTO INDEVIDO EM CONTA CORRENTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ÔNUS DA PROVA DO BANCO QUANTO À REGULARIDADE DA TRANSAÇÃO. DEVER DE RESTITUIÇÃO DOS VALORES. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CABIMENTO. SENTENÇA MANTIDA.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pelo Banco Bradesco S.A. contra sentença que, na ação ajuizada por Silene Sacramento Santos, declarou a inexistência de débito indevido, determinou a restituição dos valores descontados da conta da autora e condenou a instituição ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

A autora alegou que não realizou a transação bancária contestada e que, ao tentar solucionar o problema diretamente com o banco, não obteve êxito.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão:

- (i) verificar se a instituição financeira pode ser responsabilizada pelo desconto indevido na conta da autora, considerando a alegação de que a transação foi realizada mediante o uso de senha pessoal;
- (ii) estabelecer se a condenação por danos morais deve ser mantida.

III. RAZÕES DE DECIDIR

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores por fraudes ou falhas na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 297 do STJ.

A Súmula 479 do STJ dispõe que “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 concreto, o banco não apresentou prova de que a transação foi regularmente autorizada pela autora, limitando-se a alegar que todas as operações exigem senha pessoal, sem demonstrar a origem específica da transação contestada.

O histórico bancário e a documentação acostada aos autos indicam incompatibilidade da transação com o perfil financeiro da autora, circunstância que deveria ter sido

identificada pelo banco como indicativo de fraude.

A jurisprudência consolidada do STJ estabelece que, em casos de transações fraudulentas, cabe à instituição financeira demonstrar a regularidade do procedimento e a adoção de medidas eficazes de segurança, ônus do qual o apelante não se desincumbiu.

Quanto ao dano moral, a retenção indevida de valores e a negativa do banco em solucionar o problema causaram transtornos que extrapolam o mero dissabor cotidiano, sendo devida a indenização arbitrada na sentença.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

As instituições financeiras respondem objetivamente por transações fraudulentas realizadas em contas de seus clientes, salvo prova cabal da inexistência de falha na prestação do serviço ou da culpa exclusiva da vítima.

A mera alegação de que a transação bancária foi realizada mediante senha pessoal não afasta a responsabilidade do banco, quando há indícios de fraude e ausência de medidas adequadas para evitar o prejuízo ao consumidor.

O dano moral é cabível nos casos em que a falha bancária resulta em retenção indevida de valores e frustração da legítima expectativa do consumidor quanto à segurança das operações financeiras.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º, VI, e 14; Código Civil, art. 186; Súmulas 297 e 479 do STJ.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, AgInt no REsp 1.899.988/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20/10/2022 – "A responsabilidade do banco por fraudes em operações bancárias é objetiva, cabendo à instituição comprovar a regularidade das transações."

TJSP, Apelação Cível 1008746-89.2023.8.26.0114, Rel. Des. Lígia Araújo Bisogni, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 15/05/2024 – "A retenção indevida de valores e a recusa na resolução do problema caracterizam falha na prestação do serviço e justificam a reparação por danos morais."

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo BANCO BRADESCO S.A., contra r. sentença de fls. 172 a 180 que, na ação ajuizada por SILENE SACRAMENTO SANTOS em face do apelante, julgou procedentes os

pedidos para declarar a inexistência das operações não autorizadas pela autora, bem como determinar a restituição dos valores debitados da conta da correntista e condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Alega o apelante que a autora não comprovou a ilegalidade da contratação, sendo descabida condenação do banco ao pagamento de indenização por danos materiais e morais especialmente porque cada operação bancária exige inserção de senha de segurança. Subsidiariamente, afirma que a correção monetária somente pode iniciar a partir da citação válida nesta ação judicial e não de cada reembolso (fls. 185 a 196).

Contrarrazões apresentadas às fls. 209 a 215.

É o relatório.

Segundo a inicial, na data de 3.3.2024, a autora recebeu *e-mail*, do Hotel 360-suíte sobre a aprovação do pagamento de diária. Estarrecida, procurou o banco para solucionar a questão, mas não obteve êxito. Ajuizou esta demanda com intuito de anular o débito, bem como devolução do valor pago e indenização por danos morais.

O Magistrado da origem julgou procedentes os pedidos, razão pela qual não se conforma o banco. Alega que a autora não comprovou os fatos alegados e que o desconto foi devido, tendo em vista a necessidade de inserção de senha de segurança quando se efetua pagamentos com cartão de crédito e débito.

O recurso não comporta provimento.

Com efeito, as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária configuram relação de consumo, na forma do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor.

Tanto é assim, que a Súmula 297 do E. STJ estipula: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Nesse sentido, cabe ao banco, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor, ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do art. 6º e 14, § 3º, II, do CDC.

Ressalte-se que, à luz da Súmula 479 do STJ, “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

O art. 6º, VI, do CDC, por sua vez, garante ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor a reparação dos prejuízos causados, nos seguintes termos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

No caso em tela o banco não impugna os fatos narrados na inicial, apenas aduziu que as transações dependem da utilização de senha pessoal e intransferível pelo titular da conta, o que excluiria a responsabilidade da instituição bancária.

No entanto, a simples alegação de que as transferências ocorrem mediante o uso de credenciais pessoais não é suficiente para comprovar a inexistência de falha nas operações do banco.

Isso porque, cabe à instituição financeira a checagem da regularidade de transações, sobretudo quando os valores despendidos ultrapassam os padrões de gasto do consumidor.

Na espécie, as provas dos autos são favoráveis as alegações da autora.

Isso porque consta às fls. 14 a 18 declaração de trabalho e recibos de pagamento de salário provenientes da profissão de porteiro, o que gera

estranheza na aquisição da diária de hotel.

Assim, a despesa não condiz com o estilo de vida que a apelada tem e reside em casa simples e trabalha na Praia Grande, enquanto a aquisição se deu em Hotel em São Paulo.

Assim, a instituição financeira deveria tomar as medidas necessárias para a constatação da irregularidade das transações. Nesse passo, é incontroversa a falha na segurança do serviço bancário, de modo que deve o apelado responder pelos danos suportados pela autora e restituir os valores indevidamente descontados em conta.

Por conseguinte, correta a sentença ao reconhecer a nulidade do negócio jurídico e determinar a devolução dos valores descontados indevidamente.

Em relação à devolução dos valores, a Corte Especial do C. STJ, firmou por meio dos embargos de divergência nº 676.608/RS, as seguintes teses, com modulação dos efeitos:

Primeira tese: **A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.**

Segunda tese: A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ).

Modulação dos efeitos: **Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese para que o entendimento aqui**

fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.

(EAREsp n. 676.608/RS, relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021; sem destaques no original).

De acordo com o entendimento do STJ, a partir da data do julgamento realizado em 30.03.2021, para que seja admitida a repetição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, é necessário que a conduta da parte seja contrária à boa-fé objetiva, sendo irrelevante a análise de culpa ou dolo por parte da instituição bancária.

No caso dos autos, os fatos datam de março de 2024, o que torna devida a devolução em dobro.

Entretanto, como o Magistrado condenou o banco apenas à restituição de forma simples, não é possível alterar a r. sentença neste ponto, já que a autora não recorreu, sob pena de *reformatio in pejus*.

Destaca-se que é imprescindível a devolução do valor eventualmente disponibilizado pela instituição financeira à autora, corrigido monetariamente desde o desembolso, conforme a Tabela Prática do TJSP, mas sem a aplicação de juros moratórios.

Com relação aos danos morais, o caso em tela transcende o mero dissabor, porque evidente o prejuízo moral suportado pela apelada.

Não se trata de mero aborrecimento, especialmente

tendo em vista que a autora contatou o banco, a fim de solucionar o problema, mas não teve sucesso.

O dano moral é indiscutível.

No que toca à quantificação do dano, bem se sabe da dificuldade de mensurar a reparação do dano moral, que, em verdade, envolve a aplicação de alguns conceitos preestabelecidos. E estes conceitos quase sempre levam em conta a situação pessoal, social e econômica da vítima e daquele que pede a indenização, bem como daquele que deve pagá-la, a gravidade da lesão, o caráter punitivo para o agente e a natureza compensatória da condenação, não podendo ser fonte de locupletamento, visando indenizar de forma justa a reparação do prejuízo.

Ensina Silvio Rodrigues¹:

"Danos morais, na definição de WILSON MELLO DA SILVA, que entre nós é o clássico monografista da matéria, "são lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico.

Trata-se assim de dano sem qualquer repercussão patrimonial. Se a injúria, assacada contra a vítima em artigo de jornal, provocou a queda de seu crédito e a diminuição de seu ganho comercial, o prejuízo é patrimonial, e não meramente moral. Este ocorre quando se trata apenas da reparação da dor causada à vítima, sem reflexo em seu patrimônio. Ou, na definição de GABBA, referida por AGOSTINHO ALVIM, é o "dano causado injustamente a outrem, que não atinja ou diminua o seu patrimônio". É a dor, a mágoa, a tristeza infligida injustamente a outrem (vide Vol. I, n.º 145)".

A indenização por dano moral tem caráter dúplice, ou seja, visa tanto satisfazer a vítima pelo sofrimento que lhe foi causado, quanto punir o ofensor para o fim de desestimular a prática do ato lesivo, o qual, por sua vez, restou configurado nos autos.

Também há de se considerar que a fixação da indenização deve ser resultado da ponderação de alguns critérios, como a natureza da

¹ In RODRIGUES, Silvio. Direito Civil: responsabilidade civil, Volume IV. São Paulo: Saraiva, 2008, p.189/190.

lesão; a extensão do dano; as condições pessoais do ofendido e do ofensor; cautela e equidade para que o ressarcimento não acarrete enriquecimento sem causa da vítima nem leve o agressor à ruína; a gravidade da culpa; e a finalidade da indenização.

No caso dos autos, a indenização fixada pela sentença, de R\$ 5.000,00, revela-se suficiente para atender às circunstâncias do caso concreto, considerando-se ainda os julgados desta C. Câmara:

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes. 1. Transações bancárias fraudulentas realizadas após o furto do cartão e celular da autora. Aplicabilidade da Súmula 479 do STJ. **Transações que fogem ao padrão de gastos do consumidor. Responsabilidade objetiva do banco, notadamente porque as operações foram realizadas após a comunicação do furto à instituição bancária.** 2. **Devida a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, fixada em R\$ 5.000,00.** Fraude que afetou gravemente a verba alimentar da autora. Sentença reformada. Recurso da autora provido. Recurso do réu desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1504614-56.2023.8.26.0005; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2025; Data de Registro: 04/02/2025);

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Irresignação de ambas as partes. Recurso do banco. Sem razão. **Transação bancária, via pix, que a autora sustenta não ter realizado. Banco réu que alega excludente de sua responsabilidade, pela utilização de dispositivo móvel previamente habilitado e reconhecido pela cliente, com utilização de senha pessoal e intransferível. Entretanto, não se desincumbiu do ônus que lhe cabia,** visto que não se interessou pela realização de perícia no dispositivo móvel (celular) para verificar se a autora incorreu em alguma negligência na guarda de dados pessoais, tão pouco comprovou que a autora tivesse repassado sua senha a terceiro. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade pelo risco da atividade. Fraude realizada por terceiro que não exime o banco de responsabilidade. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Danos materiais que devem ser ressarcidos. Recurso do autor. **Dano moral caracterizado. Quantum reparatório fixado em R\$ 5.000,00.** Razoabilidade e proporcionalidade em conformidade com os parâmetros

adotados por esta Câmara de Direito Privado. RECURSO DO REQUERIDO NÃO PROVIDO, RECURSO DA AUTORA PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002614-65.2023.8.26.0224; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024);

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Realização de transferências via Pix não reconhecidas pelo autor – Roubo de aparelho celular imediatamente reportado à autoridade policial – Prova produzida que comprovou que o réu falhou no monitoramento das despesas, tendo em vista que as **transações fogem ao perfil do autor, principalmente em razão do curto espaço de tempo entre as operações – Falha na prestação do serviço – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Devolução dos valores descontados que é de rigor, observada a tese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça (EAREsp676608/RS) – Danos morais configurados** – Autor que, além de ter operações indevidas realizadas em seu nome, consistentes em empréstimo e sucessivas transferências via "pix", teve seu nome negativado nos órgão de proteção ao crédito, em razão da parcela do empréstimo realizado de forma fraudulenta – "Quantum" indenizatório fixado com moderação na espécie – Majoração da verba honorária de sucumbência, com fundamento no art. 85, §11, do CPC – Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1009626-74.2024.8.26.0005; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/10/2024; Data de Registro: 25/10/2024).

No tocante aos consectários legais, quanto à devolução dos valores, foram corretamente estipulados pela sentença.

Diferentemente do alegado pelo banco, somente os **juros de mora** devem ser fixados a partir da citação (art. 405 do CC). O termo inicial da correção monetária na condenação por danos materiais deve ser a partir da data do efetivo prejuízo (súmula 43 do STJ).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso, majorando-se a condenação de honorários advocatícios em R\$200,00, totalizando-se R\$1.200,00 (mil e duzentos reais).

Para viabilizar eventual acesso às vias especial e extraordinária, considera-se prequestionada toda a matéria, pois para que se tenha por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

configurado o pressuposto do prequestionamento, afigura-se suficiente que o tribunal de origem haja debatido e decidido a questão constitucional ou federal controvertida, sendo prescindível a menção expressa aos dispositivos legais pretensamente violados.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual, nos termos do art. 1º da Resolução nº 549/11, do Órgão Especial deste Tribunal, observado o teor do Comunicado nº 87/2024.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
RELATORA