



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000305962

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000575-42.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MIGUEL SILVA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com majoração dos honorários sucumbenciais. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 28 de março de 2025.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1000575-42.2024.8.26.0004

Relatora: Inah de Lemos e Silva Machado

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Miguel Silva Santos

Apelado: Banco Bradesco S.A.

2ª Vara Cível do Foro Regional IV - Lapa

Juiz Prolator: Dr. Seung Chul Kim

VOTO Nº 2139

APELAÇÃO. BANCÁRIO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE. INVASÃO DE CONTA BANCÁRIA. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIA VIA PIX.

Alegação de acesso indevido à conta bancária do autor, com contratação de empréstimos e realização de transferência via PIX por terceiros.

Ônus da prova. Aplicabilidade da inversão do ônus da prova nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC. Banco que não comprovou a regularidade da contratação dos empréstimos, limitando-se a alegar autorização válida via Mobile Banking.

Devolução de valores. Pedido indeferido. Ausência de requerimento de inexigibilidade dos empréstimos e inexistência de pagamento a ser restituído.

Transferência via PIX. Transferência regular pelo aplicativo bancário, por meio de QR CODE Estático. Impossibilidade de devolução dos valores. Contestação formalizada pelo autor dentro do prazo. Rejeição do pedido de estorno pelo banco recebedor por inexistência de saldo disponível na conta beneficiária.

Responsabilidade civil. Inexistência de falha nos sistemas de segurança do banco. Configuração de fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ.

Dano moral. Não demonstrada conduta ilícita da instituição financeira. Pedido indenizatório improcedente.

Manutenção da sentença. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do TJSP, com majoração dos honorários sucumbenciais.

RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de ação com pedido de indenização por dano material e moral julgados pela r. sentença de fls. 177/119, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “(...) Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, extinguindo o feito nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Condeno o autor ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios da parte contrária, que arbitro em 10% do valor da causa, observado o disposto no art. 98, §3º do Código de Processo Civil.”.

Inconformado, o réu interpôs apelação (fls. 122/132), requerendo a reforma da sentença, alegando invasão de sua conta bancária por terceiros, ausência de contratação dos empréstimos questionados e troca tempestiva do aparelho celular, sem solução administrativa. Subsidiariamente, pediu a anulação do processo para reabertura da instrução probatória e realização de perícia para verificar a troca do dispositivo e a autorização para transações na conta bancária.

Recurso tempestivo e regularmente processado, dispensado o preparo em razão da gratuidade concedida à autora.

O réu apresentou contrarrazões (fls. 136/148), refutando os argumentos da apelante.

É o relatório.

Trata-se de ação com pedido de indenização por danos moral e material proposta por Miguel Silva Santos contra Banco Bradesco S.A.

Conforme narrado na inicial, em 30 de dezembro de 2023, fraudadores acessaram indevidamente a conta bancária do autor e realizaram transações totalizando R\$ 2.494,07. Ao notar os débitos, o autor comunicou ao réu imediatamente, mas nenhuma providência foi tomada para estornar os valores.

Diante da inércia do banco e da falha na segurança dos serviços, o autor registrou boletim de ocorrência e ajuizou a presente demanda,

pleiteando a restituição dos valores subtraídos e indenização por danos morais, com fundamento no Código de Defesa do Consumidor e na súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

No presente caso, verifica-se a aplicabilidade da inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez caracterizada a hipossuficiência do autor em relação à instituição financeira, bem como a verossimilhança de suas alegações.

De acordo com o boletim de ocorrência juntado aos autos (fls. 22/25), no dia 30 de dezembro de 2023, às 17h30, o autor transitava pela Marginal Pinheiros quando foi abordado por um indivíduo em uma motocicleta de alta cilindrada da marca Kawasaki, subtraindo seu celular do suporte, fugindo em alta velocidade.

No dia 2 de janeiro de 2024, às 09h40, a vítima compareceu novamente ao Distrito Policial para relatar que, em posse do aparelho, o criminoso acessou sua conta no Banco Bradesco e realizou dois empréstimos, nos valores de R\$ 346,07 e R\$ 1.150,00, além de transferência via PIX de R\$ 998,00 para beneficiário identificado como Edmar Batista da Silva.

Em sua defesa, o banco afirmou “(...) as transações foram feitas diante de autorização válida, tendo o acesso partido de seu celular com a utilização de senhas e Token, de posse da cliente, sendo de conhecimento e de responsabilidade exclusiva do autor, de caráter pessoal e intransferível” (fls. 49).

No tocante aos empréstimos realizados na conta do autor, o réu não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia. Limitou-se a alegar terem sido as operações realizadas via *Mobile Banking*, com senha de quatro dígitos e chave de segurança, sem apresentar qualquer documentação comprobatória da regularidade das contratações. A ausência de apresentação de documentos hábeis a evidenciar a formalização da operação em nome do autor, como contrato assinado, biometria facial, telas do sistema bancário confirmando a contratação e histórico detalhado das transações, impede a validação dos empréstimos como legítimos.

Entretanto, como bem observado pelo Juízo de origem, “(...) não cabe a devolução dos valores. Caberia, se assim requeresse, a declaração de inexigibilidade das parcelas dos empréstimos, mas não a restituição em si de algo que sequer foi quitado. Assim, não formulado tal pedido, cabe apenas a análise da procedência ou não do pedido de restituição”.

Ademais, verifica-se a realização de dois empréstimos pessoais contratados, nos montantes de R\$ 346,07 e R\$ 1.150,00 (fls. 113/114), sem haver, contudo, qualquer comprovação nos autos de devolução dos valores relativos aos empréstimos, ainda que de forma parcial.

Assim, ausente o necessário requerimento de inexigibilidade do débito e inexistindo pagamento a ser restituído, não há amparo jurídico para o acolhimento do pleito de devolução.

Em relação às transferências realizadas via PIX para terceiros, também não há elementos indicativos de qualquer irregularidade imputável ao réu. A transferência ocorreu de forma regular pelo aplicativo bancário, por meio de *QR CODE* Estático (fls. 56). O próprio autor alegou ter tido o seu celular subtraído do suporte do celular quando trafegava em via pública, situação a qual possivelmente facilitou o acesso dos criminosos ao aplicativo instalado do banco.

Acrescente-se, ainda, a inexistência, nos autos, de qualquer elemento probatório demonstrando falhas nos sistemas de proteção adotados pela instituição financeira. A atuação das instituições financeiras restringiu-se ao cumprimento das ordens de pagamento emitidas pelo autor, em estrita observância às normas legais e regulamentares aplicáveis ao sistema PIX.

A Resolução BACEN nº 103/2021 prevê a existência do Mecanismo Especial de Devolução (MED), ferramenta exclusiva do sistema Pix destinada a facilitar a devolução de valores em situações de fraude. Conforme o artigo 41-D, inciso II, desta norma regulamentar, havendo indício de fraude, o usuário pagador pode solicitar ao banco recebedor o bloqueio imediato do valor transferido, limitado ao saldo disponível na conta do destinatário.

No caso em apreço, a contestação da transferência via PIX ora impugnada foi formalizada em 31 de dezembro de 2023, sendo o relato da infração encaminhado à instituição financeira recebedora, Zenex Pagamentos Ltda., às 10h08 do mesmo dia. Contudo, referida instituição rejeitou e finalizou a contestação, sob a justificativa de inexistência de saldo disponível na conta beneficiária, impossibilitando, assim, a devolução dos valores transferidos (fls. 58).

A prática demonstra que, em casos semelhantes ao dos autos, os estelionatários costumam sacar os valores creditados com extrema celeridade, inviabilizando a adoção tempestiva das medidas previstas na norma regulamentar. Ademais, conforme o Banco Central, após o registro da contestação, a análise do caso é concluída no prazo de até sete dias e, sendo constatada a fraude, o valor transferido pode ser restituído integral ou parcialmente no período subsequente de 96 horas¹.

Configura-se, portanto, o caso como fortuito externo, caracterizado por evento alheio à esfera de controle das instituições financeiras, o que exclui a possibilidade de responsabilização objetiva com fundamento na teoria do risco inerente à atividade desempenhada. Nesse cenário, cabe destacar a inaplicabilidade da súmula 479 do e. Superior Tribunal de Justiça, pois não restou demonstrada qualquer falha nos sistemas de segurança da instituição financeira, tampouco a ocorrência de fortuito interno apto a ensejar a responsabilização do réu.

Consequentemente, o pedido de indenização por dano moral também deve ser julgado improcedente, pois não há base legal ou fática para atribuir ao réu qualquer responsabilidade pelos danos alegados. Assim, diante do reconhecimento da ausência de falha imputável à instituição financeira, fica prejudicado o pleito de reparação por dano moral.

Portanto, **a r. sentença deu a adequada solução à lide, devendo ser mantida pelos seus fundamentos, nos termos do previsto no artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.**

¹ <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-e-como-funciona-o-mecanismo-especial-de-devolucao-med> (Visitado em 27.11.2024)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra. Em razão da sucumbência, tendo em vista o disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro a 12% os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pelo apelante, pelo trabalho adicional realizado em grau recursal, observando-se a gratuidade a ele deferida.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado

Relatora