



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000328016

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1080353-67.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante ARTHUR BARRETO CHAVES FERREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do autor. Deram provimento em parte ao recurso do réu. 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), FERNÃO BORBA FRANCO E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 6935

Apelação nº 1080353-67.2024.8.26.0002

Apelantes/Apelados: Banco Bradesco S/A e Arthur Barreto Chaves Ferreira

Comarca: São Paulo

APELAÇÃO. Ação declaratória c.c. indenizatória. Contratação de empréstimo e transações via PIX não reconhecidas pelo correntista após roubo do aparelho celular em via pública. Sentença de parcial procedência. Irresignação do autor e da instituição financeira. Alegação de ilegitimidade passiva rechaçada. Danos materiais que decorrem diretamente da utilização dos serviços bancários prestados pela requerida. Relação de consumo. Súmula 297, STJ. Responsabilidade objetiva das instituições bancárias no âmbito da prestação do serviço. Art. 14, §1º, do CDC e Súmula 479, do STJ. Boletim de ocorrência realizado logo após a ocorrência dos fatos. Operações que destoam do perfil de consumo do correntista. Fraude constatada. Falha na prestação de serviços bancários. Danos morais incorrentes. Ausência de lesão a direito de personalidade ou à honra do consumidor. Inexistência de negativação, protesto ou cobrança vexatória. Sentença reformada nesta parte. Recurso do autor não provido e recurso da instituição financeira parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 280/284 que, nos autos da ação declaratória c.c. indenizatória, julgou procedentes em parte os pedidos para *“tornar definitiva a decisão liminar; declarar a inexigibilidade da quantia da quantia de R\$ 4.899,09 (mais juros, taxas e multas eventuais); para condenar o réu ao pagamento da quantia de R\$ 3.000,00, a título de danos morais, com incidência da taxa Selic a contar do arbitramento. Por consequência, JULGO EXTINTO o presente feito, com apreciação de mérito, na forma do artigo 487, I, CPC. Sucumbente a casa bancária, condeno-a em custas e honorários, que fixo em 10% do valor da condenação (somatório do valor declarado inexigível e do valor de*

indenização)".

Em suas razões, alega a instituição financeira, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, requer seja reformada a sentença para que seja revogada a decisão que deferiu o pedido de concessão de tutela. Sustenta que as contratações foram válidas e estão ausentes os requisitos ensejadores do dever de indenizar. Requer, assim, a reforma da sentença, com o afastamento da condenação por danos morais ou redução do *quantum* fixado, bem como pleiteia a devolução/compensação dos valores.

De igual modo, recorre o autor, requerendo, em suma, seja majorado os danos morais para o importe de R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparados. Contrarrazões às fls. 424/462 e 466/473.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual, nos termos da Res. 772/2017 – TJSP, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da publicação da distribuição dos presentes autos.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória por meio da qual a parte autora alega que *"No dia 09 de julho de 2024 por volta das 20h30m, o Apelante e um amigo foram abordados por 05 (cinco) criminosos armados com armas brancas, em via pública, na Rua Rego de Freitas, na República, aproximadamente no número 428, ocasião em que foi roubado seu aparelho celular, onde estavam instalados diversos aplicativos de diversas instituições financeiras e, dentre esses, o do Banco Apelado"*.

O caso em tela deve ser regido sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, eis que, ao colocar no mercado de consumo serviço de natureza bancária, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990, figura o Apelante como fornecedor de produtos e serviços.

A preliminar de ilegitimidade passiva deve ser

rechaçada, tendo em vista que os danos materiais sofridos pela parte autora decorrem diretamente da utilização dos serviços bancários prestados pela instituição financeira requerida, sendo latente a legitimidade para responder aos termos da demanda em que se alega a falha na prestação de serviços.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII). Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. §1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido” (grifo nosso).

As instituições bancárias possuem responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, conforme enuncia a Súmula 479 do STJ:

“Súmula 479: 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 fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

Isto posto, *in casu*, verifico que o autor lavou boletim de ocorrência logo após a ocorrência dos fatos, o qual registrou toda a ação criminosa (fls. 23/25), bem como comunicou a instituição financeira (fls. 18/22). Não obstante, os infratores realizaram transações bancárias indevidas, consistentes na contratação de empréstimo e realização de diversos pix.

Assim, como bem registrou a r. sentença: “São no mínimo suspeitas as transações havidas em face do elevado valor transacionado R\$ 15.000,00 em divergência com o perfil do correntista. Parte do valor foi estornado pelo Nubank. Resta pendente empréstimo no valor de R\$ 4.899,09. Conforme demonstrado nos autos, não é o cotidiano da parte autora realizar transações de tais magnitudes. Houve, pois, clara e abrupta alteração de perfil do consumidor, de forma que o sistema de segurança da instituição financeira deveria ter detectado tais movimentações atípicas, à vista desse perfil, com bloqueio correlato e contato com ela para o devido esclarecimento, evitando o ocorrido”.

Com efeito, conforme já pontuado, considerando-se a relação de consumo, cabia à ré colacionar aos autos provas que ilidissem a tese levantada na exordial, a demonstrar a regularidade das transações efetuadas, o que não ocorreu, restando, portanto, devidamente comprovada a falha na prestação de serviço, não se verificando, no caso, nenhuma das excludentes do § 3º do art. 14 da Lei 8.078/90.

Ademais, como destacado pelo juízo *a quo* “Sabe-se que, atualmente, com a praticidade das operações bancárias e dos

meios de pagamento, outras medidas mais efetivas devem ser implementadas pelas instituições financeiras, a fim de evitar ocorrências como as que aqui foram narradas”.

Nesse sentido, vale repisar-se:

BANCÁRIO. Empréstimo pessoal e conta corrente. Roubo de aparelho celular de correntista. Transações fraudulentas por aplicativo bancário (empréstimo pessoal e transferências PIX). Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes. Operações sequenciais, com valores expressivos e beneficiário desconhecido, destoantes do perfil da consumidora. Falha na prestação do serviço por falta de medidas de segurança. Ausência de correta apuração da legitimidade do contratante e bloqueio de transações atípicas ante perfil fraudulento. Fortuito interno caracterizado (Súmula 479 do STJ). Inexigibilidade do débito e repetição do indébito. Danos morais inexistentes. Falta de prova de graves e duradouras ofensas à dignidade da correntista, em especial prejuízo a sustento próprio ou familiar ou inadimplemento com correlata restrição cadastral. Readequação da distribuição de verbas de sucumbência. Apelação do réu parcialmente provida. Recurso adesivo da autora desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1005818-80.2023.8.26.0010; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional X - Ipiranga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/01/2025; Data de Registro: 10/01/2025)

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 que tange à indenização por danos morais, no caso em tela, não se trata de dano '*in re ipsa*'. Isso porque, eventuais dissabores suportados pela parte implicam mero aborrecimento, comum à vida moderna, não podendo, pois, ser alçado à categoria de dano à personalidade.

Ademais, não há prova de que o nome do autor fora inscrito nos órgãos de proteção ao crédito em razão das transações realizadas pelos meliantes, não havendo ilícito causador de dano moral, mas sim, mero dissabor.

Confira-se o entendimento desta C. Câmara em casos semelhantes:

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO. Cartão de crédito da parte autora que foi extraviado em via pública.

*Contratação de empréstimo, realização de compras e saques não reconhecidos. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. Cabimento em parte. Ônus da prova carreado à parte ré, que não demonstrou a regularidade das transações ou a desídia da parte autora em relação a seu cartão, senha e demais dados pessoais. Parte autora que comprovou o extravio de seu cartão bem como a comunicação sobre a fraude ocorrida ao banco réu. Culpa exclusiva da vítima não configurada. Movimentações atípicas para o perfil da correntista. Fraude caracterizada. Responsabilidade objetiva. Aplicação do art. 14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Declaração de inexigibilidade do empréstimo e das compras, condenando-se a parte ré à restituição, de forma simples, do efetivo prejuízo financeiro a que submetida a parte autora. **Nome da parte autora que não chegou a ser negativado. Mero aborrecimento. Inexistente o alegado dano moral na espécie. Ação julgada parcialmente procedente. Sucumbência recíproca caracterizada. Recurso provido em parte.** (TJSP, Ap. 1000187- 7.2020.8.26.0099 Apelação Cível / Bancários Relator(a): Walter Barone Comarca: Bragança Paulista Órgão julgador: 24ª Câmara de Direito Privado Data do julgamento: 30/11/2020 Data de publicação: 30/11/2020).*

Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Cartão de crédito. “Sequestro relâmpago”. Falha na prestação de serviço atribuído ao réu por se omitir na detecção das transações feita por criminosos. Procedência. Apelação do réu. Preliminares. Interesse processual. Ação necessária e adequada à luz da causa de pedir. Revogação da tutela provisória. Descabimento. Tema já enfrentado anteriormente, em julgamento de agravo. Sentença que confirmou a plausibilidade do direito. Ausência de elementos novos. Mérito. Transações realizadas mediante coação do titular, vítima de sequestro relâmpago. Episódio a sugerir fortuito externo, mormente ao se considerar a

ocorrência em ambiente alheio às agências bancárias do requerido. Situação, entretanto, em que o banco prestou serviço defeituoso ao permitir a concretização de vinte transações, realizadas em intervalo de poucos minutos, e endereçadas a um único destinatário. Compras que totalizaram mais de R\$ 20.300,00, tendo o requerido estornado somente R\$ 6.600,00. Débito remanescente inexigível. Inteligência do art. 14 do CDC. Danos morais, contudo, não verificados. Relato genérico. Banco que não responde pelos impactos psíquicos e emocionais resultantes da extorsão. Ausência de inclusão em cadastro e de cobranças reiteradas, bem como de tratamento inadequado por representantes do requerido. Condenação afastada. Sentença parcialmente reformada. Preliminares rechaçadas. Recurso provido em parte. (TJSP. Ap. 1101899-54.2019.8.26.0100 Apelação/Contratos Bancários Relator(a): Jonize Sacchi de Oliveira Comarca: São Paulo Órgão julgador: 24ª Câmara de Direito Privado Data do julgamento: 28/05/2020 Data de registro: 28/05/2020).

Dessa forma, de rigor o afastamento da indenização por danos morais, mantida, no mais, a r. sentença.

Em razão da sucumbência recíproca, condeno as partes ao pagamento das custas e despesas processuais a que deram causa, além de honorários advocatícios em favor da parte adversa no correspondente a 20% do valor da condenação.

Ante o exposto, rejeito a preliminar arguida e, no mérito, **nego provimento ao recurso do autor e dou parcial provimento ao recurso** do réu para afastar sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator