



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000330755

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016393-40.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ANTONIO BENEDITO MARGARIDO.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1016393-40.2024.8.26.0002

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Antonio Benedito Margarido

Comarca: São Paulo

Voto nº 7880

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA VIA PIX CONTESTADA. UTILIZAÇÃO DE *INTERNET BANKING* COM AUTENTICAÇÃO POR *TOKEN*. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação movida por correntista para ver declarada a inexistência de relação jurídica decorrente de transferência bancária via PIX, com restituição do valor e indenização por danos morais, sob a alegação de operação fraudulenta realizada sem o seu consentimento.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário ao permitir a realização de transferência contestada por suposta fraude; e (ii) estabelecer se é devida a restituição do valor transferido e indenização por danos morais ao correntista.

III. RAZÕES DE DECIDIR

O julgamento antecipado da lide é válido quando oportunizada a manifestação das partes sobre a produção de provas e ausente requerimento justificado de instrução, nos termos do artigo 10 do CPC.

A relação entre o autor e o banco réu é de consumo, sendo aplicável o CDC, mas a denúncia à lide é vedada nos termos do art. 88 do mesmo diploma legal.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, nos termos da Súmula 479 do STJ, admite excludente quando há culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, caracterizando fortuito externo.

A transação questionada foi realizada por meio de *internet banking* com autenticação por *token* e em valor compatível com o perfil histórico de movimentações do correntista, conforme extratos bancários existentes nos autos.

Inexistem provas de que a transação ocorreu em

condições atípicas ou suspeitas que impusessem ao banco a obrigação de bloqueá-la, nos termos da Resolução BCB nº 01/2020.

Não se comprovou falha na prestação do serviço ou vínculo entre a alegada indisponibilidade do aplicativo e a operação impugnada, o que afasta o dever de indenizar.

IV. DISPOSITIVO

Recurso provido.

Vistos.

O réu BANCO BRADESCO S/A apelou da r. sentença de fls. 144/149, cujo relatório se adota, que julgou procedente os pedidos formulados nesta demanda, movida por ANTONIO BENEDITO MARGARIDO, contendo o dispositivo do julgado os seguintes termos: “Do exposto, julgo procedente a ação para: i) declarar a inexistência da relação jurídica consistente na transferência contestada e condenar a ré a restituir ao autor R\$ 1.811,11, corrigidos monetariamente pelo IPCA, desde a data da operação, qual seja, 12/05/2023, e com juros de mora, a contar da citação, correspondentes à taxa SELIC, com dedução do índice de atualização aplicado, na forma da nova redação conferida pela Lei nº 14.905/2024 ao art. 406 do Código Civil; II) condenar a ré a pagar ao autor a quantia de quatro mil reais, a título de reparação de danos morais, com correção pelo IPCA, desde esta data, e com acréscimo de juros de mora, a contar da citação, correspondentes à taxa SELIC, com dedução do índice de atualização aplicado, na forma da nova redação conferida pela Lei nº 14.905/2024 ao art. 406 do Código Civil. Nos termos da Súmula n. 326 do STJ (Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca) e do artigo 85, § 2º do CPC, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios calculados em 10% sobre o valor da condenação. P.I”

Em seu recurso de apelação (fls. 152/192), a ré afirma a nulidade do julgamento antecipado da lide, a ausência de prova de falha do serviço bancário e impossibilidade de indenização pelos danos sofridos. Sustenta a ilegitimidade

passiva do banco, uma vez que o crédito do empréstimo foi efetivado na conta bancária da autora, com posterior transferência a terceiros. Requer a denunciação à lide do beneficiário do fato, bem como a conversão do feito em diligência, a fim de determinar o bloqueio judicial de valores pertencentes ao beneficiário. Defende a excludente de sua responsabilidade, ante o fortuito externo, e busca ao menos a redução do montante arbitrado em termos de indenização pelos danos morais e a não incidência de juros e correção monetária a partir do evento danoso.

O autor apresentou contrarrazões às fls. 198/210, a sustentar a legitimidade do Banco Bradesco, dada a falha na prestação de seus serviços, uma vez que não provou que acionou o Mecanismo Especial de Devolução (MED) quando houve contestação e registro do Boletim de Ocorrência, afirmando que, por esta razão, a denunciação a lide não deve ser acolhida. Defende que não houve qualquer sinalização de insegurança relacionada ao seu aparelho celular.

É o relatório.

O autor moveu ação de indenização por danos materiais e morais contra o réu, a afirmar que em 13/05/23, recebeu *e-mail* deste a informa-lhe sobre milhas disponíveis para resgate e, após responder à mensagem, o aplicativo do banco ficou inacessível até 15/05/2023.

Tratou de contatar o réu e foi informado da realização de um PIX no valor de R\$ 1.811,11 (ou R\$ 18.111,11, conforme consta em outra versão), destinado a “Guilherme Bessa Ganachle”, ocorrido em 12/05/2023, transação que afirma desconhecer.

Diante disso, registrou boletim de ocorrência e comunicou o fato à instituição, inclusive por carta manuscrita, a requerer o estorno do valor, o que foi negado em resposta formal da ré em 04/07/2023.

Os pedidos foram julgados procedentes para declarar a inexistência

da transferência impugnada, condenar o banco réu à restituição do valor transferido indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais, fixada em R\$ 4.000,00.

Irresignada, a ré interpôs o presente recurso de apelação.

De início, afasta-se a preliminar de nulidade por julgamento antecipado, pois às fls. 127 foi oportunizado às partes a indicação de provas que desejavam produzir, tendo a ré permanecido inerte.

O simples pedido genérico de depoimento pessoal do autor feito na contestação não supre tal ônus, especialmente porque os fatos foram devidamente expostos na inicial. Intimada no momento processual adequado, a ré nada requereu, não podendo agora se beneficiar de sua própria inércia para afastar a decisão de mérito, cuja antecipação decorreu justamente dessa omissão.

Para a análise da matéria, não se olvida que a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça impõe a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Contudo, a invocação do Estatuto Consumerista não garante a procedência da pretensão autoral.

Nessa linha, o artigo 88 do Código de Defesa do Consumidor proíbe a denunciação da lide nas demandas voltadas à tutela de direitos ou à reparação de prejuízos sofridos pelo consumidor, competindo à parte ré, caso entenda necessário, ajuizar ação autônoma para exercício do direito de regresso.

Diante da evidente relação de consumo envolvendo a prestação de serviços bancários e da tese apresentada pelo autor estar amparada em falha nessa prestação, não se sustenta a preliminar de ilegitimidade passiva da instituição ré.

Além disso, segundo a teoria da asserção, as condições da ação devem ser analisadas com base nas alegações feitas na petição inicial, consideradas

verdadeiras nesse momento processual, ainda que venham a ser infirmadas posteriormente pela prova dos autos. Assim, tomando como verdadeiros os fatos narrados pelo autor — de que foi lesado por falha nos serviços prestados pela ré —, é evidente que a instituição financeira tem legitimidade para responder à demanda, sendo cabível a análise do mérito e não a extinção do feito sem julgamento.

Às fls. 163/164, a parte ré alega que a responsabilidade pelo ocorrido caberia ao beneficiário da transação, que teria se apropriado indevidamente dos valores. Ocorre que, no caso em questão, a pretensão do autor não se baseia em eventual erro ao realizar a transferência, como se tivesse enviado valores a destinatário equivocado e, por isso, buscasse reaver a quantia.

Ao contrário, o autor afirma que a transferência contestada não foi por ele realizado, a imputar à instituição financeira a falha em impedir a operação indevida, dentro do dever de segurança inerente à sua atividade.

Quanto ao pedido de conversão do feito em diligência para determinar o bloqueio judicial de valores em nome do beneficiário da transação (fls. 165), tal requerimento revela caráter meramente protelatório, com aparente objetivo de desviar o foco da responsabilidade do réu e inviabiliza a reparação integral do dano.

Ressalte-se que nada impede a instituição financeira de buscar, em ação autônoma, eventual ressarcimento contra Guilherme Bessa Gnachle, apontado como beneficiário da transferência, não havendo qualquer óbice processual nesse sentido ao longo da tramitação da presente demanda.

Ocorre que no caso em tela, tais elementos de resistência se mostram desnecessários.

A controvérsia centra-se na existência ou não de falha na prestação do serviço bancário pela instituição ré, especialmente no que se refere à sua

obrigação de adotar mecanismos eficazes de segurança para evitar o acesso indevido à conta do autor por meio de fraude. Em contrapartida, a tese defensiva sugere a ocorrência de culpa exclusiva da vítima, sustentando que esta teria fornecido suas credenciais, o que permitiu a atuação do terceiro fraudador.

Sobre a responsabilidade das instituições financeira por danos relativos a fraudes bancárias envolvendo movimentações de valores, convém reproduzir o entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, que, em decisão datada de 12.9.2023, quando do julgamento do REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, assim consignou:

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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”. (destaques meus).

No entanto, esse dever de cautela deve ser compreendido à luz das diretrizes estabelecidas pela regulamentação aplicável, notadamente o artigo 39-B, § 1º, da Resolução BCB nº 01/2020, que prevê critérios objetivos para a avaliação de suspeita de fraude e eventual bloqueio preventivo de transações. Segundo a norma:

§ 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir:

I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor; (Redação do inciso dada pela Resolução DC/BACEN nº 269 de 01/12/2022).

II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor;

III - o horário e o dia da realização da transação;

IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e

V - outros fatores, a critério de cada participante.

No caso concreto, não se vislumbra a presença de circunstâncias que pudessem, à luz dessa regulamentação, ensejar a atuação preventiva da instituição financeira.

A instituição ré demonstrou, por meio dos documentos juntados às fls. 77/78, que a transação contestada foi realizada em 12/05/2023, sexta-feira, às 09:10:38, por meio do *Internet Banking* e com a utilização de chave *Token*. Tais elementos, por si só, conferem à operação um grau preliminar de segurança e autenticidade, compatível com os padrões de tecnologia bancária amplamente utilizados.

Ademais, o valor da transferência impugnada, de R\$ 1.811,11, revela-se compatível com o padrão de movimentações financeiras habituais do autor.

Conforme demonstram os extratos bancários referentes ao mês de maio de 2023 (fls. 25/28), o correntista efetuou transações via PIX em valores significativamente superiores nos dias 05/05/2023 e 08/05/2023, além de diversos outros pagamentos de alto valor. Tais dados afastam a tese de que a operação apresentaria qualquer característica de anormalidade ou destoamento em relação à conduta bancária usual do autor ou seu perfil histórico.

A versão dos fatos apresentada pelo autor, por sua vez, contém relevante incongruência.

O autor alega ter recebido, no sábado, dia 13/05/2023, e-mail da ré informando sobre milhas disponíveis para resgate e que, após respondê-lo, o aplicativo bancário teria ficado inacessível até o dia 15/05/2023.

No entanto, não há qualquer prova nos autos que comprove a suposta falha no funcionamento da ferramenta digital. Há, inclusive, a possibilidade de que essa alegação tenha sido levantada apenas para justificar a demora de três dias entre a realização da transação e a sua impugnação, bem como a lavratura do boletim de ocorrência.

De todo modo, é certo que a mencionada indisponibilidade não guarda qualquer vínculo com a operação contestada, uma vez que esta foi efetivada no dia anterior, 12/05/2023, por volta das 09h00min, momento em que, segundo a própria narrativa do autor, o acesso ao aplicativo ainda estava disponível.

Assim, os elementos constantes dos autos apontam para a regularidade da operação, não havendo comprovação mínima de falha na segurança do sistema bancário ou de vínculo entre a alegada indisponibilidade e a transação impugnada.

Neste sentido, vejamos o entendimento firmado por este Egrégio Tribunal em casos semelhantes:

APELAÇÃO – Ação declaratória e indenizatória – Sentença de procedência – Insurgência do banco – Fraude – Contratação de empréstimo e **transferências via PIX para contas de terceiro realizadas com aposição de senha**, validação por SMS TOKEN e dados bancários – Alegação autoral de que não realizou tais transações – Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479 do STJ e art. 14, do CDC – Ação perpetrada pela vítima ou por terceiros que caracteriza fortuito externo e rompem o nexo causal – Art. 12, § 3º, III e 14, 3º, II do CDC – Correntista que não agiu diligentemente ao não manter a guarda de seus dados bancários, SMS TOKEN e sigilo de sua senha – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro – **Ausência de falha na prestação do serviço – Transação impugnada que estava dentro do perfil de consumo do titular da conta e não exorbitaram o limite de crédito – Mecanismo Especial de Devolução (MED) que embora viabilize a devolução de um PIX nos casos de suspeita de fraude, possui efetividade apenas se existir algum numerário na conta recebedora da quantia transacionada por PIX** – Ação improcedente – Recurso provido.

Apelação Cível 1006614-63.2024.8.26.0066; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2024; Data de Registro: 02/12/2024) (destaques meus).

Assim, com base no conjunto probatório constante dos autos, na regulamentação aplicável e no entendimento consolidado da jurisprudência pátria, conclui-se que a operação questionada ocorreu em condições de segurança adequadas, dentro do padrão de consumo do correntista e sem qualquer indício concreto, à época, que exigisse ação preventiva da instituição financeira.

Não se comprovou falha na prestação dos serviços bancários, tampouco vínculo entre a alegada indisponibilidade do aplicativo e a transação impugnada, realizada de forma regular, mediante autenticação digital por chave *Token*.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO**, para julgar **IMPROCEDENTES** os pedidos formulados na petição inicial, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC.

Condeno o autor ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do CPC.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino
Relator