



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000342318

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004869-11.2022.8.26.0198, da Comarca de Franco da Rocha, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado CECÍLIA REGINA MILAN DIAS (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto n.º: 2.646

Apel. n.º: 1004869-11.2022.8.26.0198

Foro: Franco da Rocha

Apte.: Banco Bradesco S/A

Apdo.: Cecília Regina Milan Dias (Justiça Gratuita)

RESPONSABILIDADE CIVIL – SERVIÇOS
BANCÁRIOS – TRANSFERÊNCIAS VIA PIX
INDEVIDAMENTE REALIZADAS - Ação indenizatória -
Sentença de procedência – Recurso do banco réu –
Possibilidade parcial - Falha na prestação dos serviços
oferecidos pelo réu devidamente comprovada – Evento
comunicado ao banco – Bloqueio da conta não efetuado –
Danos morais - Não configurados - Os fatos não trouxeram
maiores desdobramentos, além do prejuízo material
decorrente da fraude – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 224/228, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados na petição inicial para condenar o réu ao ressarcimento do valor de R\$ 21.030,00, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00 e ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor total da condenação.

Aduz o banco apelante para a reforma do julgado, em síntese, que deve ser reconhecida a sua ilegitimidade passiva “ad causam”, por não ter participado, nem tampouco se beneficiado, das transações impugnadas. Alega que a autora apelada teria sido vítima de crime de estelionato e não de roubo, conforme boletim de ocorrência policial encartado aos autos, denotando evidente falta de cautela por parte da consumidora. Sustenta não ter sido demonstrada a pronta comunicação dos fatos à instituição financeira, o que impediu o bloqueio imediato da

conta corrente da apelada. Aponta que a autora não demonstrou ter protegido seu aparelho celular contra ameaças. Defende a denúncia à lide das terceiras beneficiadas. Assevera a inexistência de falha na prestação de seus serviços, eis que as operações foram efetuadas a partir de aparelho habilitado e com senha pessoal, além da inexistência de dano moral indenizável. Subsidiariamente, requer a redução do valor arbitrado a título de indenização por danos morais e a não incidência dos juros de mora a partir do evento danoso (fls. 231/267).

Recurso tempestivo, preparado e não contrariado.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narra a petição inicial, em síntese, que a autora apelada fora vítima de roubo, na cidade de Franco da Rocha, em 02 de junho de 2022. Na ocasião, teve sua bolsa, incluindo os cartões bancários, subtraída pelos criminosos. Consta que, de maneira imediata, dirigiu-se presencialmente à agência bancária, para comunicar o ocorrido e requerer o bloqueio da conta. No entanto, em razão da vulnerabilidade dos sistemas de segurança do banco apelante, numerosas transferências via PIX e TED foram efetuadas de sua conta corrente para terceiros desconhecidos, totalizando um desfalque de R\$ 21.030,00. Alega que tais transações fugiram completamente do seu perfil de movimentação financeira habitual. Assim, propôs a presente demanda visando à restituição integral dos valores subtraídos de sua conta corrente, bem como à condenação do réu apelante ao pagamento de indenização por danos morais.

Em sede de contestação, o réu apelante arguiu preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam* e pugnou pela denunciação da lide. No mérito, sustentou, em suma, a regularidade das transferências, efetivadas por meio de inserção de chave de segurança, senha pessoal, biometria ou *token*.

Sobreveio, então, a r. sentença recorrida, nos termos já expostos (fls. 224/228).

Pois bem, inicialmente, afasta-se a arguição preliminar de **ilegitimidade passiva “ad causam”** do banco apelante.

A legitimidade *ad causam* deve ser aferida com base na teoria da asserção, isto é, à luz das afirmações deduzidas na petição inicial. No caso sub judice, a autora apelada alega que, por falha na prestação de serviços do banco apelante, com quem mantém relação de consumo, teve prejuízos de ordem material e imaterial, cuja reparação postula. É o bastante para que o banco apelante figure no polo passivo da relação processual em apreço.

Ainda, consoante decidido pelo d. Juízo “a quo” a fls. 133/134, conforme previsão expressa do artigo 88 do Código de Defesa do Consumidor, é expressamente vedada a **denunciação à lide** em ações consumeristas.

Superadas as questões preliminares, passa-se à análise do **mérito**.

Em relação ao reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco apelante e à respectiva condenação ao ressarcimento dos valores indevidamente transferidos da conta bancária da autora apelada, as razões presentes no recurso não infirmaram os fundamentos da r. sentença, pois conforme observou o d. juízo “a quo” (fls. 225/227):

“A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o CDC, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços (art. 14).

No caso de instituições financeiras, aliás, o STJ já firmou entendimento pela sua responsabilidade objetiva em casos de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479).

No caso dos autos, ficou demonstrado através do depoimento pessoal da autora que ela compareceu pessoalmente à agência do Banco réu logo após ser vítima de roubo em 02/06/2022, comunicando o fato e solicitando o bloqueio de suas contas e cartões.

Apesar disso, foram realizadas diversas transferências sequenciais via PIX e TED naquele mesmo dia, totalizando R\$ 21.030,00, em evidente dissonância com o seu perfil de movimentação financeira, conforme demonstram os extratos de fls. 197-211.

Com efeito, da análise dos extratos acostados aos autos, verifica-se que as operações contestadas foram muito superiores às movimentações normalmente realizadas pela demandante, que é aposentada.

Ademais, o fato de terem sido feitas várias transferências sequenciais de valores expressivos para as mesmas pessoas em curtíssimo intervalo de tempo já deveria ter chamado a atenção do sistema de segurança do Banco.

Tais circunstâncias evidenciam a falha da instituição financeira na prestação do serviço (fortuito interno), por não ter adotado medidas de segurança adequadas para impedir as

transações suspeitas após ter sido pessoalmente comunicado do roubo, como bloqueio preventivo ou contato com a cliente para confirmação das operações.

(...) Os danos materiais correspondem ao valor total das transferências fraudulentas (R\$ 21.030,00), que deverá ser ressarcido à demandante, diante da falha verificada.”

Efetivamente, a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, sendo, portanto, objetiva a responsabilidade do réu apelante por falha na prestação de seus serviços, conforme disposto no artigo 14, *caput*, do referido diploma legal.

No caso em apreço, o banco apelante alega não ter restado comprovada a comunicação imediata dos fatos pela autora apelada, para que se procedesse ao bloqueio da respectiva conta corrente. Entretanto, sem razão. Conforme se extrai do respectivo depoimento pessoal (fls. 192), disse autora apelada ter se dirigido à agência bancária do réu apelante imediatamente após a subtração de seus pertences, solicitando o bloqueio de sua conta e o cancelamento do empréstimo consignado celebrado pelos golpistas, tendo a gerente da referida agência bancária dito-lhe o seguinte:

03min20s: “A gerente ou subgerente falou assim: “se a senhora tivesse demorado 1 hora para chegar aqui, a gente não tinha conseguido estornar, bloquear o empréstimo, a senhora teria que pagar”, mas ela conseguiu bloquear”

E, de fato, tal narrativa encontra amparo no extrato de movimentação financeira da autora apelada, a partir do qual, às fls. 20, é possível visualizar que o empréstimo pessoal tomado em 02 de junho – data da ocorrência -

foi estornado no mesmo dia. Ora, não se mostra coerente ter a autora apelada se dirigido à agência bancária unicamente para solicitar o cancelamento do empréstimo fraudulento, nada requerendo sobre as transações por ela não efetuadas.

Assim, independentemente de ter sido a autora apelada vítima de crime de roubo ou de estelionato, a partir do momento em que houve a comunicação dos eventos à instituição financeira apelante e esta, além do cancelamento do empréstimo, nenhuma outra providência tomou, evidenciou-se a falha na prestação dos serviços bancários, haja vista que, embora ciente dos infortúnios sofridos pela consumidora, não agiu a instituição financeira com o dever de segurança esperado ao não bloquear as movimentações na conta corrente da apelada, permitindo a consumação de um desfalque significativo.

Além disso, a apelante não apresentou qualquer elemento de convicção apto a comprovar a alegação de que as transações questionadas foram realizadas com a utilização de senha, PIN, *token*, ou qualquer outra forma de autorização vinculada à titularidade da conta.

Ademais, a sequência de sete transferências, sendo uma via TED e seis via PIX, totalizando o montante de R\$ 21.030,00, fogem completamente do perfil de movimentação financeira da apelada, conforme se vê dos extratos da conta acostados às fls. 15/21.

Na condição de administradora de recursos de terceiros, a instituição bancária apelante tomou para si a responsabilidade pelas transações indevidas, sujeitando-se à interferência de fraudadores e estelionatários que, no caso, não foi capaz de evitar. Trata-se, pois, de fato de terceiro intrinsecamente ligado à atividade desenvolvida pela financeira (fortuito interno), razão pela qual sua

responsabilidade pelo dano material não pode ser excluída, sob pena de transferir o risco do negócio que explora ao consumidor de seus serviços.

Ora, era ônus da casa bancária apelante comprovar a regularidade das transações financeiras impugnadas, não só por deter a melhor condição técnica, mas também porque não se pode exigir do consumidor que produza prova de fato negativo.

O banco apelante, portanto, responde pelos danos causados à apelada em decorrência da teoria do risco do negócio, prevista no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, bem como no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, consoante jurisprudência uniformizada pela Súmula nº 479 do E. Superior Tribunal de Justiça, mantendo-se a condenação de **ressarcimento** à apelada, de **forma simples**, dos prejuízos materiais por ela sofridos.

Entretanto, não obstante a falha na prestação de serviços seja inconteste e tenha causado desconforto à autora apelada, **inexiste dano moral passível de reparação**, porquanto o fato não trouxe maiores desdobramentos além do prejuízo material decorrente da fraude, ressaltando-se que o dano moral, *in casu*, não é *in re ipsa* e, seguramente, não houve prova alguma da sua ocorrência.

Nesse sentido já decidiu o E. Superior Tribunal de Justiça:

“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DANOS CAUSADOS POR FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. (...) DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO DE PARTICULARIDADES QUE EXTRAPOLAM O MERO DISSABOR. REVISÃO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. (...) AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. (...) 4. A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. 4.1. Na hipótese retratada nos autos, a Corte local destacou que não houve dano maior que repercutisse na honra objetiva e subjetiva da parte agravante, a ensejar a reparação pecuniária, tendo frisado se tratar de mero aborrecimento. Diante dessa conclusão, mostra-se inviável, por meio do julgamento do recurso especial, que o Superior Tribunal de Justiça altere o posicionamento adotado pela instância ordinária, pois, para tanto, seria necessário o revolvimento dos fatos e das provas acostadas aos autos, o qual é vedado pela Súmula 7/STJ. (...) 6. Agravo interno improvido.” (AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.669.683/SP, Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 23/11/2020, DJe de 30/11/2020).

Assim, a ocorrência das transações reconhecidas como indevidas não caracteriza, por si só, ofensa anormal à personalidade da autora-

apelada de modo a ensejar a indenização por dano moral pleiteada.

Em casos análogos aos dos autos, colhem-se v. arestos deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo sintetizados nas ementas transcritas a seguir:

“Ação de reparação de danos materiais e morais - Autora vítima de fraude bancária – Falha na prestação de serviço do banco réu caracterizada pela não detecção e bloqueio das diversas operações realizadas mediante uso de cartão, em curto espaço de tempo e em dias consecutivos, em padrão e valores completamente destoantes do perfil de utilização da autora – Circunstância que impede a caracterização de fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima – Autora que faz jus à restituição dos valores relativos às operações indevidas. Responsabilidade civil – Dano moral – Não bloqueio, por parte da instituição financeira, das operações realizados de forma fraudulenta, mediante utilização do cartão da autora, em perfil destoante do corriqueiro – Fato que não gerou desdobramento danoso à esfera moral da autora – Indenização por danos morais indevida – Procedência parcial da ação mantida – Apelo do banco réu e recurso adesivo da autora desprovidos.”
(TJSP-23ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1014477-47.2019.8.26.0001-São Paulo; Rel. Des. JOSÉ MARCOS MARRONE; j.15/02/2023).

“Apelação – Ação declaratória inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência – Apelos da autora e do réu. Furto de celular seguido de transações fraudulentas – Declaração de inexigibilidade dos débitos – Necessidade – Banco que não demonstrou ter zelado pela segurança nas operações, mormente por não se atentar ao perfil da consumidora, revelado pelo histórico de uso do cartão de crédito – Defeito na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva – Risco da atividade – Incidência da Súmula nº 479 do STJ e do Código de Defesa do Consumidor – Sentença, nesta parte, mantida. Danos morais – Inocorrência – Hipótese narrada que não se qualifica como dano “in re ipsa” – Situação descrita que não ultrapassa o limite do mero dissabor – Inexistência de prova das alegadas cobranças reiteradas – Ausência de negativação – Sentença, nesta parte, reformada. Recurso do réu parcialmente acolhido; apelo da autora improvido.” (TJSP-37ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1089571-87.2022.8.26.0100- São Paulo; Rel. Des. AFONSO CELSO DA SILVA; j. 25/04/2023).

Destarte, a r. sentença comporta **parcial** alteração, para que seja **afastada** a condenação ao pagamento de **indenização por danos morais**.

Isso posto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra. Em razão do resultado do julgamento, **altera-se a distribuição** dos ônus da sucumbência, carreando-se a cada parte o pagamento de 50% das custas e despesas processuais e **fixando-se** os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela ré apelante em 10% sobre o valor da condenação e aqueles serem pagos pela autora apelada em 10% sobre o proveito econômico não obtido, observada a gratuidade da justiça a que faz jus esta última.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, § 2º do CPC. Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

PEDRO FERRONATO
Relator