



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000345100

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003928-68.2023.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante LUCIANO ERNANDES COSTA, são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO BRADESCO S/A.

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), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1003928-68.2023.8.26.0152

Apelante: Luciano Ernandes Costa

Apelados: Banco Bradesco S/A e Pagseguro Internet Instituição de Pagamentos S/A

Comarca: Cotia - 1ª Vara Cível

Juíza de Direito: Dra. Renata Meirelles Pedreno

Voto nº 2199

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FURTO DE CELULAR. FRAUDE BANCÁRIA. FALHA NA SEGURANÇA DE APLICATIVOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. DANO MATERIAL CONFIGURADO. DETERMINAÇÃO DE DESBLOQUEIO DE CONTA BANCÁRIA. DANO MORAL AFASTADO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE.

I. CASO EM EXAME

- 1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória por danos materiais e morais, e pedido de desbloqueio de conta bancária, movida em razão de fraudes bancárias ocorridas após o furto de aparelho celular.**
- 2. O autor alegou prejuízos materiais decorrentes de transferências indevidas via PIX e contratação de empréstimo, bem como pleiteou reparação por danos morais e desbloqueio de conta bancária.**

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há três questões em discussão:

- (i) saber se há responsabilidade civil das instituições financeiras por transações bancárias fraudulentas realizadas após furto de celular; (ii) saber se é devido desbloqueio de conta bancária bloqueada administrativamente após a fraude; (iii) saber se há dano moral indenizável decorrente das fraudes e do bloqueio da conta.**

III. RAZÕES DE DECIDIR

- 4. As transações questionadas ocorreram em sequência temporal próxima ao furto do celular, em valores elevados e em curto prazo, o que evidenciou a falha na segurança dos aplicativos bancários utilizados.**
- 5. O conjunto probatório evidencia o contexto de fraude bancária. O autor registrou boletim de ocorrência, apresentou reclamações administrativas aos réus e obteve parcialmente o estorno de valores.**
- 6. O simples atraso de um ou três dias na comunicação da fraude não afasta a responsabilidade dos réus, diante**

da comprovada atuação diligente do consumidor logo após os fatos.

7. Os réus não comprovaram que as transações foram realizadas com as credenciais regulares do consumidor, não afastando sua responsabilidade objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ.

8. Demonstrada a falha na prestação do serviço e a existência de nexo causal entre a conduta das instituições financeiras e os prejuízos sofridos, é cabível a reparação por danos materiais. Exclui-se da condenação por dano material apenas o valor de R\$ 3.300,00, supostamente decorrente de IOF, ante a ausência de comprovação do prejuízo e do nexo de causalidade a com falha dos réus.

9. Também é cabível o desbloqueio da conta bancária do autor, que permanece suspensa mesmo após tentativa de resolução administrativa.

10. No caso, as transações indevidas não são suficientes para gerar prejuízos extrapatrimoniais. Igualmente, o bloqueio da conta foi legítimo em um primeiro momento e não gerou repercussões na esfera extrapatrimonial do autor. Inexistência de abalo relevante aos direitos da personalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso parcialmente provido para: (i) condenar a corrê PagSeguro ao pagamento de R\$ 19.899,00 a título de danos materiais e ao desbloqueio da conta bancária do autor; (ii) condenar o corrêu Banco Bradesco ao pagamento de R\$ 4.990,00 a título de danos materiais; (iii) manter a improcedência do pedido de danos morais.

Tese de julgamento: “1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes bancárias cometidas após furto de celular, quando não demonstrada a adoção de medidas de segurança adequadas. 2. É devida a restituição dos prejuízos materiais diretamente comprovados. 3. O bloqueio temporário da conta, em si, não configura dano moral. 4. A comunicação da fraude, mesmo após um ou dois dias, não exclui a responsabilidade da instituição financeira.”

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X e XXXII; CC, arts. 186, 927 e 405; CDC, arts. 6º, VI, 14 e 17; CPC, art. 373, I.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1013876-21.2022.8.26.0006, Rel. Des. Márcio Teixeira Laranjo, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 17.12.2024; TJSP, Apelação Cível 1044735-41.2023.8.26.0602, Rel. Des. M.A. Barbosa de Freitas, j. 26.11.2024; TJSP, Apelação Cível 1000346-81.2024.8.26.0554, Rel. Des. Afonso Celso da Silva, j. 12.03.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Luciano Ernandes Costa** contra a r. sentença de fls. 255/262, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta contra **Banco Bradesco S/A e Pagseguro Internet Instituição de Pagamentos S/A**. Em razão da sucumbência, o autor foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Alega o apelante, em síntese, que, após ter seu celular furtado, criminosos contrataram empréstimo em seu nome e realizaram outras transferências indevidas em contas bancárias de sua titularidade. Sustenta que ambas as rés falharam na prestação de serviços, pois permitiram que terceiros fizessem transferência através de aplicativos baixados no celular furtado. Atribui à Pagseguro a responsabilidade por um prejuízo material de R\$ 8.290,00 e ao Banco Bradesco, por um prejuízo de R\$ 19.899,00. A situação também teria lhe causado prejuízo moral, razão pela qual pleiteia uma indenização extrapatrimonial em valor não inferior a R\$ 10.000,00. Afirmar, ainda, que a conta que possui junto à corre Pagseguro permanece bloqueada, sendo necessária a determinação judicial de desbloqueio. Requer a reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos iniciais.

Contrarrazões da Pagseguro (fls. 289/298).

Contrarrazões do Banco Bradesco (fls. 299/313).

Recurso tempestivo e devidamente preparado após a complementação do pagamento (fls. 284/285 e 335/336).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cinge-se a discussão a apurar se as instituições financeiras rés devem ser condenadas ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, em razão de fraude bancária cometida após o furto de celular, bem como à análise do pedido de desbloqueio de conta bancária.

Segundo consta da inicial, no dia 17/02/2023, o autor estava a caminho do aeroporto de Congonhas para realizar uma viagem e teve seu celular furtado, conforme narrado em Boletim de Ocorrência (fls. 18/19).

Em decorrência do furto, teria sofrido diversos prejuízos financeiros, os quais atribui à falha na prestação de serviços dos corréus Banco Bradesco e Pagseguro (PagBank). Argumenta que as instituições financeiras teriam possibilitado o acesso dos criminosos aos respectivos aplicativos bancários, baixados no celular furtado.

Relata que teve diversas criptomoedas vendidas por terceiros, totalizando R\$ 6.580,66, com o valor sendo transferido para sua conta no Bradesco, mas, apesar do prejuízo decorrente das vendas, os criminosos não teriam conseguido redirecionar estes valores.

Além disso, os fraudadores teriam realizado um empréstimo no valor de R\$ 35.704,55 e um pagamento de R\$ 3.300,00 (fls. 30), que o autor diz corresponder ao IOF dessa operação (fls. 2). Do montante obtido pelo empréstimo, teriam sido transferidos R\$ 4.900,00 para William Lima da Silva e R\$ 9.990,00 para a conta da Pagseguro do próprio autor.

Informa que o valor de R\$ 9.990,00 teria sido estornado pela Pagseguro, sem sua solicitação, para o conta que possui no Bradesco (fls. 34/36).

Na conta Pagseguro teriam ocorrido novas transações, nos valores de R\$ 9.900,00, transferidos para Renan Rogério Pereira Ribeiro (fls. 32), e R\$ 9.999,00 para Emerson Nascimento de Aguiar (fls. 33).

Em razão do ocorrido, o autor teria efetuado reclamações administrativas a ambos os réus, mas não teve suas solicitações atendidas, obtendo os protocolos de nº 02604552, nº 03159386 e nº 03903508 do PagSeguro, e a negativa de estorno do Banco Bradesco (fls. 37).

Além dos prejuízos materiais, afirma que a corré PagSeguro teria bloqueado sua conta corrente.

No feito, o autor requer a condenação do Banco Bradesco por um prejuízo material no total de R\$ 8.290,00, correspondentes a uma perda financeira de R\$ 3.300,00 a título de IOF, e a uma transação ilícita no valor de R\$ 4.990,00, destinada a William Lima da Silva.

E em relação à Pagseguro, pede uma indenização no valor total de R\$ 19.899,00, em razão de uma transação no valor de R\$ 9.900,00 para Renan Rogério e outra de R\$ 9.999 para Emerson Nascimento. Além disso, pede que

esta corré seja condenada a desbloquear sua conta bancária, possibilitando-lhe o acesso aos valores lá existentes.

Requer, ainda, a condenação de ambos os réus, solidariamente, ao pagamento de uma indenização por dano moral em valor não inferior a R\$ 10.000,00.

A relação estabelecida entre as partes cuida-se de relação de consumo, uma vez que o apelante se enquadra como fornecedor de serviços bancários e a apelada como destinatária final, na forma dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Em contestação, o Banco Bradesco alegou que as transferências via PIX, assim como a contratação de empréstimo, foram feitas mediante senha do autor, não havendo falha na prestação de serviços. Os prejuízos teriam se dado por ato de terceiro, sem nexo causal com conduta do banco.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que o Banco Bradesco apresentou: (i) *Prints* da análise da contestação feita pelo autor, com data de envio em 20/03/2023 (fls. 127); e (ii) “Rastreabilidade de Canais Bradesco”, com detalhes dos acessos realizados na conta bancária do autor durante o período de 04/02/2023 a 01/03/2023 (fls. 156/189).

A Pagseguro, por sua vez, sustentou que só foi comunicada do furto em 18/02/2023, quando procedeu imediatamente ao bloqueio da conta e tratativas para recuperação dos valores. Contudo, as transações já haviam sido concretizadas, inviabilizando a recuperação dos valores.

As provas apresentadas pela Pagseguro foram: (i) *Prints* de dicas de segurança constantes em website (fls. 191/192); (ii) *Print* de comprovante de devolução do valor de R\$ 9.990,00, realizada pelo Mecanismo Especial de Devolução (MED) (fls. 194); e (iii) *Print* de comprovante de bloqueio temporário da conta do autor (fls. 195).

Na réplica, o autor sustentou que os atos fraudulentos de terceiros não excluem a responsabilidade das rés e reiterou os pedidos iniciais.

Após a intimação das partes para especificação de provas, o autor e a Pagseguro dispensaram a fase instrutória e pediram o julgamento antecipado (fls. 250 e 251). E o Banco Bradesco, pediu o depoimento pessoal do autor e o direito de juntar novos documentos (fls. 252).

Sobreveio sentença, na qual o Juízo de primeiro grau decidiu pelo julgamento antecipado e julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Em que pese o entendimento do nobre Juízo sentenciante, é inafastável a sua responsabilidade. Mesmo que a fraude tenha sido perpetrada por terceiros, cabia aos réus o ônus de comprovar a ausência da falha de prestação de seus serviços, o que não fizeram.

É certo que, em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

No caso, como demonstra o Boletim de Ocorrência de fls. 18/19, o furto do celular do autor ocorreu em 17/02/2023, às 10h45, quando ele estava a caminho do aeroporto de Congonhas para realizar viagem a Goiânia.

Conforme apurado, as transações atribuídas aos fraudadores, incluindo a contratação de um empréstimo, ocorreram na mesma data do furto, poucas horas após sua concretização, através de aplicativos instalados no celular do autor.

As transações feitas pelo aplicativo PagBank ocorreram nos seguintes horários: (i) Um Pix no valor de R\$ 9.990,00, feito às 13h34 para conta de titularidade do autor (fls. 34); (ii) Um Pix para Renan Rogério Pereira Ribeiro, no valor de R\$ 9.900,00 às 13h37 do dia 17/02/2023 (fls. 32); e (iii) Um Pix para Emerson Nascimento de Aguiar, no valor de R\$ 9.999,00, às 13h58 do dia 17/02/2023 (fls. 33).

Ressalte-se que o autor não pleiteia indenização pelo Pix no valor de R\$ 9.990,00, para a conta de sua titularidade (fls. 34), uma vez que o valor não saiu de sua posse, sendo estornado para a conta de origem através de Mecanismo de Devolução Especial (fls. 35).

Quanto às transações do Banco Bradesco, não há a indicação dos horários específicos em que cada uma delas ocorreu (fls. 28/29), contudo os *Logs* de transações apresentados pela referida instituição financeira indicam que houve sucessivas movimentações na conta bancária do autor, iniciadas às 12h37 do dia 17/02/2023 e encerradas às 15h15 da mesma data (fls. 161/188). Destaca-se que, após tal data, só há registro de acesso à conta do autor em 23/02/2023 (fls. 188).

Importa consignar que ambos os réus foram

comunicados acerca do furto. A Pagseguro confirma ter sido comunicada no dia 18/02/2023 (fls. 195), e embora o Banco Bradesco não tenha indicado a data do primeiro contato do autor, há prova de que no dia 20/02/2023 já havia recebido a contestação dos débitos (fls. 127).

Cumprе anotar que o dia 17/02/2023 foi uma sexta-feira e, logicamente, o dia 20/02/2023 foi a segunda-feira subsequente.

Apesar de o autor ter comunicado a fraude após um ou três dias do ocorrido, não se pode compreender que tenha decorrido tempo em demasiado. É normal que em situações como essa a vítima fique perdida e sem saber o que fazer diante dos inúmeros aplicativos com dados pessoais que carrega no celular.

No caso em exame, não há prova suficiente de que as transações tenham sido de fato efetuadas pelo autor, através de suas credenciais. Ao contrário, o conjunto probatório demonstra o contexto de fraude bancária narrado pelo autor.

Houve várias transações sucessivas, em valores elevados e em curto período, para destinatários diversos. Além disso, o autor registrou Boletim de Ocorrência, contestou os débitos administrativamente, chegando a ter valores estornados pelos réus.

Diante de tais elementos, é forçoso reconhecer que houve falha na prestação de serviços dos réus, que deixaram de garantir a segurança de seus aplicativos bancários, possibilitando, assim, a prática das fraudes.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e não é afastada por ato fraudulento de terceiro, consoante o disposto na 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”*.

Evidenciada, pois, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes previstas no § 3º que cuidam da inexistência do defeito e de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Veja-se julgados a respeito do tema:

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de declaratória de inexigibilidade de débito c/c pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. Furto de celular seguido de transferência bancária, via PIX, não reconhecida pelo autor. Réu não logrou demonstrar a regularidade da transação, realizada por terceiros por meio de seu aplicativo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos gerados por fortuito interno. Fraude perpetrada por terceiros no âmbito de operações bancárias. Súmula 479 do E. STJ. Falha na segurança da prestação de serviço. Declaração de inexigibilidade da transação mantida. Recurso desprovido, com majoração da verba honorária”. (TJSP; Apelação Cível 1013876-21.2022.8.26.0006; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024) (grifo nosso)

“APELAÇÃO DO AUTOR – BANCÁRIO – FURTO DE APARELHO CELULAR – Documentos trazidos junto às razões recursais que não devem ser conhecidos nesta sede, que é Juízo de Revisão, e não de Cognição – MÉRITO – Consumidor que tem seu dispositivo móvel furtado e, posteriormente, utilizado para transferências de valores a terceiros, via débito e PIX – Operações não reconhecidas, realizadas mediante aplicativos bancários gerenciados pelas instituições financeiras rés – Ausente demonstração de que as operações foram realizadas livremente pelo consumidor – Fortuito interno – Falha no sistema de segurança dos bancos réus - Incidência da Súmula nº 479, do E. STJ – Dano material comprovado - Dano moral configurado, haja vista o desfalque patrimonial sofrido pelo autor e a violação à expectativa de segurança proporcionada pelos sistemas dos réus [...] RECURSO DO AUTOR PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1044735-41.2023.8.26.0602; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2);

Foro de Sorocaba - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/11/2024; Data de Registro: 26/11/2024) (grifo nosso)

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais e materiais. Furto de celular e documentos da autora. Infrator que, em seguida, realiza pagamento em valor equivalente ao do limite de crédito da conta. Evidente falha na segurança da ré. Operação atípica, destoante do perfil da autora. Irregularidade não detectada pelo sistema de segurança da requerida. Falha na prestação do serviço evidenciada. Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC e Súmula nº 479 do STJ). Dano material comprovado (R\$ 49,90). Dano moral configurado. Verba indenizatória fixada em R\$ 6.000,00 de forma excessiva, que deve ser reduzida para R\$ 3.000,00. Sentença de procedência parcial da ação reformada. Recurso do réu parcialmente provido”. (TJSP; Apelação Cível 1005570-38.2022.8.26.0176; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Embu das Artes - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 26/09/2024; Data de Registro: 26/09/2024) (grifo nosso)

Assim, comporta reforma a sentença, para condenar os réus ao pagamento de indenização por danos materiais, cada um deles pelos prejuízos que causou.

Dessa, forma, a corré PagSeguro fica condenada ao pagamento de uma indenização por danos materiais no valor total de R\$ 19.899,00, correspondentes a duas transações via Pix, uma no valor de R\$ 9.900,00 (fls. 32), e outra no valor de R\$ 9.999,00 (fls. 33), ambas comprovadas.

O Banco Bradesco, por sua vez, fica condenado ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 4.990,00, referente à transação destinada a William Lima da Silva (fls. 28/29).

Fica afastado, contudo, o pedido de condenação do Banco Bradesco ao pagamento correspondente à alegada perda financeira de R\$ 3.300,00 a título de IOF (fls. 30), uma vez que o autor não comprovou que tal perda se deu em razão de falha da referida instituição financeira.

Na inicial, não há esclarecimentos suficientes sobre a origem do IOF, havendo dúvida se decorreu do empréstimo indevido ou em relação à venda de criptomoedas (fls. 2). E não houve pedido de inexistência de empréstimo neste feito.

O único documento juntado pelo autor quanto ao IOF, é um comprovante de transferência no valor de R\$ 3.300,00, efetuada em 27/02/2023, para conta de sua própria titularidade (fls. 30), incapaz de comprovar o prejuízo mencionado.

Importa consignar que a venda de criptomoedas do autor ocorreu na plataforma “Mercado Bitcoin” (fls. 20/27), cuja relação com o Banco Bradesco não foi comprovada. Mesmo que o valor dos investimentos tenha sido transferido ao referido corréu, não há nexo de causalidade entre o prejuízo a título de IOF e sua conduta.

Assim, caso a venda de seus investimentos tenha acarretado a incidência de IOF, gerando prejuízo patrimonial, não se pode imputar ao Banco Bradesco a responsabilidade por tal prejuízo.

De todo modo, seja qual for a origem do mencionado imposto, tem-se que o autor não se desincumbiu do ônus de comprovar os fatos constitutivos de seu direito quanto a este prejuízo específico (art. 373, I, do CPC).

Em suma, quanto aos danos materiais, a Pagseguro fica condenada ao pagamento de R\$ 19.899,00 e o Banco Bradesco, ao pagamento de R\$ 4.990,00, com acréscimo de correção monetária e juros de mora.

Diante da entrada em vigor da Lei 14.905/24, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA e os juros moratórios pela Taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

A correção monetária deve incidir a partir de cada desconto excessivo (Súmula 43 do STJ) e, considerando que a responsabilidade é contratual, os juros de mora são devidos a partir da citação (art. 405 do CC).

Dessa forma, a partir da citação deverá incidir apenas a Taxa Selic, que já abrange correção monetária e juros de mora. E a partir de cada desconto até a citação, deverá incidir apenas a variação do IPCA-IBGE, pois incidente apenas a correção monetária.

Também comporta reforma a sentença quanto ao pedido de desbloqueio da conta bancária do autor junto à PagSeguro.

Embora o bloqueio inicial tenha sido legítimo, ante a notícia de que, mesmo após tentativas de solução administrativa, o autor não recuperou o acesso a sua conta bancária (fls. 268/269), determina-se que a Pagseguro proceda ao desbloqueio da referida conta (fls. 195), no prazo de 15 dias, possibilitando ao autor o acesso dos valores que lá permaneceram.

Ressalva-se a possibilidade de aplicação de multa pelo Juízo de primeiro grau caso haja o descumprimento reiterado da determinação de desbloqueio.

No que diz respeito ao dano moral, não comporta acolhimento o recurso. A simples existência de responsabilidade objetiva das instituições financeiras não é suficiente para justificar a indenização extrapatrimonial pleiteada.

Não se nega que o autor tenha despendido tempo para resolver a questão, de forma administrativa e judicial. Contudo, para que fiquem configurados os danos morais, é necessário que a parte sofra angústia e aborrecimento de monta, suficientes para ferirem seriamente seus direitos da personalidade, o que não se comprovou.

Cumprе consignar que o bloqueio de conta bancária por tempo demasiado, por si só, também não é capaz de gerar direito à indenização pleiteada. Especialmente porque no primeiro momento o bloqueio foi legítimo, por razões de segurança, e não há notícia de que a retenção de valores tenha repercutido em outras esferas de sua vida, cuidando-se de simples prejuízo patrimonial.

Ainda que seja inequívoca a falha na prestação de serviços dos réus, não comporta a produção de qualquer dano de índole moral,

tratando-se, em verdade, de mero dissabor cotidiano, insuscetível, portanto, de atrair o pleito indenizatório postulado.

Veja-se julgados exemplificativos:

*“Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito – Sentença de parcial procedência – Insurgência do banco. **Recurso de apelação interposto contra sentença que declarou a inexistência de transações PIX realizadas após furto de celular e condenou o banco ao ressarcimento dos valores debitados, além de indenização por danos morais.** Situação dos autos em se evidencia falha preponderante na prestação dos serviços da instituição financeira, tendo em vista que as transações fraudulentas se originaram do roubo do aparelho celular e, pelo que se pode extrair dos extratos juntados pelo banco, desbordam, notoriamente, do perfil do consumidor. O banco não acionou sistemas de segurança para operações incompatíveis com o perfil do consumidor, caracterizando defeito na prestação de serviço. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, devido à falha no dever de segurança. **Danos morais – Inocorrência – Hipótese narrada que não se qualifica como dano "in re ipsa" e não ultrapassa o limite do mero dissabor – Sentença reformada neste ponto** **Recurso parcialmente provido**”.* (TJSP; Apelação Cível 1000346-81.2024.8.26.0554; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 13/03/2025)

“Prestação de serviços bancários – Fraude bancária – Afirmado pela autora que não reconhece as compras realizadas com cartão de crédito e débito de sua titularidade, nos valores de R\$ 1.299,99, R\$ 1.999,99, R\$ 2.900,00 e R\$ 5,00 - Tese exposta pela autora que se mostrou verossímil – Banco réu que não demonstrou a legitimidade da dívida questionada pela autora –

*Ônus da prova que cabia ao banco réu e do qual não se desincumbiu – Operações realizadas no mesmo dia e no mesmo estabelecimento, de forma sequencial, que fogem completamente do perfil de compras da autora, o que corrobora a alegação de fraude bancária - Art. 373, II, do atual CPC e art. 6º, VIII, do CDC – Declaração de inexigibilidade do débito discutido que se mostrou lúdima, devendo o banco réu ressarcir os danos materiais oriundos das operações indevidas. Responsabilidade civil - **Dano moral – Negativa de estorno dos valores contestados que não impôs à autora mais do que mero aborrecimento - Fato que não gerou desdobramento danoso à esfera moral da autora – Pedido de indenização por danos morais rejeitado** – Sentença reformada nesse ponto - Decretada a procedência parcial da ação - Apelo do banco réu provido em parte”. (TJSP; Apelação Cível 1023994-77.2023.8.26.0602; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)*

*“Apelação. Bancário. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais. Sentença de procedência. Irresignação de ambas as partes. Preliminares de cerceamento de defesa e violação ao princípio da dialeticidade recursal afastadas. Aplicação do CDC. Compras atípicas realizadas com o cartão de crédito do autor. Dever da instituição financeira monitorar transações destoantes do perfil do consumidor (REsp n. 2.052.228/DF) e com padrão de fraude. Falha na prestação de serviço evidenciada. Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do STJ. Débito declarado inexigível. De rigor o ressarcimento das transações questionadas. **Dano moral não configurado. Situação que não extrapola o mero aborrecimento.** Sentença mantida. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível*

1014708-29.2023.8.26.0003; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/02/2025; Data de Registro: 19/02/2025) (grifos nossos)

Portanto, fica parcialmente provido o recurso, para condenar a ré Pagseguro ao pagamento de uma indenização por danos materiais no valor de R\$ 19.899,00 e ao desbloqueio da conta bancária do autor, bem como para condenar o réu Banco Bradesco ao pagamento de R\$ 4.990,00 por danos materiais.

Com a reforma do julgado, suportarão os réus o pagamento de honorários advocatícios ao patrono do autor no importe de 20% do valor das respectivas condenações (danos materiais), e suportará o autor o pagamento de honorários no importe de 10% do pedido julgado improcedente (dano moral no total de R\$ 20.000,00), dividido igualmente entre os patronos dos réus.

As partes arcarão com as custas e despesas processuais na proporção de sua sucumbência, cabendo ao Banco Bradesco o pagamento de 10% destas verbas, à Pagseguro o pagamento de 45%, e ao autor o pagamento dos 45% restantes.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que *“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.”* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do autor, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR