



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000384915

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000688-58.2023.8.26.0512, da Comarca de Rio Grande da Serra, em que é apelante MARIA DA SILVA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1000688-58.2023.8.26.0512
COMARCA: Rio Grande da Serra — Vara Única
APELANTE: Maria da Silva Pereira
APELADO: Banco Santander Brasil S/A.

Voto nº 11.229

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL.
IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO.

I. Caso em Exame:

Indenização com pedido de repetição de indébito. Movimentações indevidas em conta bancária.

II. Questão em Discussão:

Determinar a responsabilidade da instituição financeira por movimentações bancárias alegadamente indevidas, realizadas com uso de senha pessoal da autora.

III. Razões de Decidir:

A responsabilidade pelo uso da senha pessoal é do titular da conta, e a operação foi realizada com a senha da autora, afastando a responsabilidade objetiva do banco. Inexistência de falha nos mecanismos de segurança do banco ou de má-fé ou de dano moral significativo sofrido pela Autora.

IV. Dispositivo e Tese:

5. Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade pelo uso da senha bancária é do titular da conta. 2. A devolução em dobro requer comprovação de má-fé, ausente no caso.

Vistos.

Trata-se de Ação “Indenizatória c.c. Pedido de Repetição de Indébito” movida por Maria da Silva Pereira em face de Banco Santander Brasil S/A. alegando que houve movimentações indevidas em sua conta bancária, com operações que não condizem com seu perfil. Tentou solucionar a questão administrativamente, sem sucesso. Postulou a restituição em dobro dos valores subtraídos indevidamente e a indenização por danos morais, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, com aplicação da responsabilidade objetiva prevista na Súmula 479 do STJ.

Sobreveio a sentença (fls. 120/122) que julgou improcedente o pedido, reconhecendo a ausência de falha na prestação do serviço bancário e a inexistência de elementos que comprovassem a alegada fraude, com resolução do mérito nos termos do art. 487, I, do CPC.

Apelou a Autora (fls. 125/137) alegando *error in judicando*, sustentando que a r. sentença não levou em consideração a jurisprudência consolidada do C. STJ quanto à responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes bancárias. Requereu a reforma da r. sentença para que fossem reconhecidos os danos materiais e morais pleiteados, com a condenação do banco à devolução dos valores subtraídos em dobro e à indenização por dano moral.

Contrarrazões às fls. 141/151, com a preliminar de inépcia recursal pela ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença, requerendo o não conhecimento da apelação. No mérito, defendeu a inexistência de falha na prestação de serviço e a ausência de provas quanto ao dano alegado, pugnando pela manutenção da sentença.

Recurso tempestivo e preparo não recolhido ante o deferimento da justiça gratuita às fls. 38/39.

É o relatório.

A pretensão deduzida não merece acolhida.

Afasta-se a preliminar de não conhecimento do recurso por falta de impugnação específica aos fundamentos da Sentença recorrida, arguida em contrarrazões.

Destaque-se que a Apelante divergiu satisfatoriamente da interpretação da Sentença quanto ao caso concreto e, assim, reputa-se que as alegações tecidas se contrapõem suficientemente às razões adotadas pelo Julgado.

Assim, restaram preenchidos os requisitos do art. 932, III, do CPC.

No mérito, a pretensão deduzida não merece acolhida.

Trata-se de ação indenizatória cumulada com pedido de restituição de valores, proposta por consumidora que apontou movimentação bancária indevida em sua conta corrente, consistente na transferência da quantia de R\$ 12.908,21, a qual não reconheceu como de sua autoria. Sustentou que sequer solicitou o encerramento da conta, que foi posteriormente encerrada, sem aviso ou autorização.

A r. sentença afastou a responsabilidade da instituição financeira sob o fundamento de que a movimentação teria sido realizada pela própria consumidora, mediante uso de sua senha pessoal e intransferível, razão pela qual julgou improcedente o pedido.

No caso, a movimentação contestada envolveu transferência via pix para conta vinculada ao filho da Autora, Fernando da Silva Pereira, Conta Corrente Pessoa Física nº 3268.010945969. A transação ocorreu por meio de internet *banking*, com uso de senha pessoal e intransferível, tal fato, isoladamente, basta para afastar a responsabilidade objetiva do banco, na medida em que não houve demonstração de falha nos

mecanismos de segurança da instituição financeira.

A responsabilidade pelo uso da senha pessoal é do titular da conta. O uso da senha pessoal caracteriza a autorização da operação, e a responsabilidade pelo uso indevido da senha é do titular da conta. Se a Autora compartilhou sua senha com familiares, o banco não tem qualquer responsabilidade com o fato, e a questão deve ser resolvida em âmbito familiar.

A senha bancária é pessoal e intransferível, sendo de responsabilidade exclusiva do correntista. A utilização da senha pessoal para a realização de transações financeiras implica na presunção de que tais operações foram autorizadas pelo titular da conta. A responsabilidade pelo uso indevido da senha, portanto, recai sobre o correntista, que deve zelar pela confidencialidade e segurança de seus dados bancários.

No presente caso, a Autora não negou que a senha utilizada para a transferência via PIX era de seu conhecimento e posse. A alegação de que a operação foi realizada sem sua autorização não encontra respaldo, pois não há indícios de que a senha tenha sido obtida de forma fraudulenta por terceiros. Assim, a responsabilidade pelo uso da senha é da própria Autora, que deve responder pelas consequências de seu eventual compartilhamento.

Além disso, a Autora não conseguiu demonstrar que a transferência foi realizada sem sua autorização. A inversão do ônus da prova não se aplica quando a alegação da Autora não é verossímil e não há indícios suficientes de falha na prestação do serviço pelo banco.

O Código de Defesa do Consumidor prevê a possibilidade de inversão do ônus da prova em favor do consumidor, desde que presentes os requisitos de verossimilhança das alegações e hipossuficiência do consumidor. No entanto, para que a inversão do ônus da prova seja aplicada, é necessário que as alegações do consumidor sejam plausíveis e que haja indícios mínimos de falha na prestação do serviço.

No caso em análise, a Autora não apresentou indícios suficientes para demonstrar que a transferência foi irregular. A simples alegação de que não reconhece a operação não é suficiente para justificar a inversão do ônus da prova. Além disso, não há indícios de que o banco tenha falhado em seus mecanismos de segurança. A transação foi realizada com o uso da senha pessoal da Autora, o que indica que a operação foi autorizada por ela ou por alguém que teve acesso à sua senha.

Quanto aos danos morais, inexistente prova de sua ocorrência. O mero aborrecimento ou dissabor não configura dano moral indenizável. Era necessário que a autora comprovasse a existência de um prejuízo que fosse além do mero aborrecimento ou dissabor. O dano moral deve ser significativo e causar um abalo psicológico relevante. Situações corriqueiras e aborrecimentos do dia a dia não são suficientes para justificar a indenização por danos morais.

No presente caso, a Autora não conseguiu demonstrar que sofreu um prejuízo moral significativo em decorrência da transferência contestada. Não há provas de que a Autora tenha passado por constrangimentos, humilhações ou sofrimentos que justifiquem a indenização por danos morais. A simples alegação de que houve um desconforto não é suficiente para configurar o dano moral indenizável.

Ademais, o pedido de devolução em dobro do valor transferido também não encontra respaldo, pois a devolução em dobro só é cabível em casos de má-fé comprovada, o que não se aplica ao caso em questão.

O art. 42, parágrafo único, do CDC prevê a devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente, desde que comprovada a má-fé do fornecedor. A devolução em dobro é uma sanção aplicada ao fornecedor que age de forma dolosa, com a intenção de lesar o consumidor. No entanto, para que essa sanção seja aplicada, é necessário que o consumidor comprove a má-fé do fornecedor.

No caso em análise, não há qualquer indício de que o banco tenha agido com má-fé ao realizar a transferência contestada. A operação foi realizada com o uso da senha pessoal da Autora, o que indica que não houve qualquer irregularidade por parte do banco. A Autora não conseguiu demonstrar que o banco agiu de forma dolosa ou com a intenção de lesá-la. Portanto, não há fundamento para a devolução em dobro dos valores transferidos.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando-se que já pacificado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça que, tratando-se de prequestionamento, faz-se desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando para tanto que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Pelo exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto para manter integralmente a r. sentença por seus próprios fundamentos.

Em razão da sucumbência, majoro os honorários advocatícios para 12% sobre o valor da causa, com fundamento no art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade concedida às fls. 38/39.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora