



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000411858

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032180-25.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que são apelantes BANCO BRADESCO S/A e BANCO BRADESCO CARTÕES S/A, é apelada MARCIA APARECIDA NAVARRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1032180-25.2024.8.26.0224

Apelante: Banco Bradesco S/A e outro

Apelado: Marcia Aparecida Navarro

Ação: Apelação Cível - Bancários com Revisão

Origem: Foro de Guarulhos (3ª Vara Cível)

Juíza de 1ª Instância: Adriana Porto Mendes

Voto nº 3670

APELAÇÃO – TRANSAÇÕES
BANCÁRIAS E COMPRA NÃO
RECONHECIDAS – INSCRIÇÃO
NEGATIVA – Sentença de parcial
procedência – Recurso do réu.

Autora relata compra e duas transferências via pix as quais não reconhece, realizadas no mesmo dia e para o mesmo destinatário – Operações que fogem ao perfil de movimentações da autora – falha na prestação de serviços da ré.

Banco réu não comprova que as operações impugnadas foram realizadas pela autora - Ônus que lhe incumbia – Fraude praticada por terceiro que não pode ser suportada pela consumidora – Fortuito interno – Responsabilidade objetiva do réu pelos danos experimentados pela autora – Inteligência da Súmula 479, C. STJ – Dívida inexigível – Inscrição indevida – Restituição dos valores subtraídos da conta da autora que se impõe.

DANOS MORAIS – Verificados – Negativação indevida - Ofensa à honra objetiva da autora – Dever de indenizar verificado – Quantum arbitrado na origem que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida.
RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls.304/309, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos da inicial para: a) reconhecer a inexigibilidade do valor R\$16.998,00, questionado pela autora; b) determinar a sua exclusão da cobrança; c) determinar a restituição simples dos valores transferidos mediante pix, que perfazem R\$ 9.038,55; d) determinar a restituição dos juros e encargos que eventualmente tenham sido inseridos na fatura da autora (fls. 267), cujo valor de R\$ 110,00 é reconhecido, e que foram pagos; e) determinar a exclusão do apontamento realizado no SCPC e SERASA em nome da autora; f) condenar as rés a pagar a quantia de R\$8.000,00 a título de danos morais; g) condenar as rés ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atribuído à causa.

O réu busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) os requisitos para concessão da tutela antecipada não foram preenchidos; b) o banco é parte ilegítima para figurar no polo passivo; c) a compra foi realizada por pagamento por aproximação e as transações via pix mediante senha pessoal e chave de segurança; d) não houve ato ilícito, por isso a cobrança é devida; e) se mantida a responsabilidade do banco, que seja reconhecida a culpa concorrente; f) não houve provas do dano moral e material; g) se mantida a condenação por danos morais, a correção e os juros de mora devem contar do arbitramento; h) os juros de mora do dano material deve correr da citação; i) pugna pelo prequestionamento da matéria.

Recurso do réu tempestivo e preparado, vieram aos autos contrarrazões (fls. 351/394).

É a síntese do necessário.

De início, afasta-se a preliminar arguida pela autora em suas contrarrazões, quanto a alegada violação ao princípio da dialeticidade pelo réu, visto que muito embora as razões recursais tragam considerações já realizadas na origem, verifica-se que há referência à r. sentença recorrida, impugnando seus fundamentos.

Ato contínuo, afasta-se a alegada preliminar de ilegitimidade de parte trazida pelo réu em suas razões recursais, pois na condição de prestador de serviços bancários contratados pela parte autora, possui pertinência subjetiva para a causa.

Nesse sentido, tenho certo de que a ré é parte legítima para integrar o polo passivo e possui o dever de apurar a regularidade das transações realizadas na conta do autor/ cliente, recaindo sobre ela a responsabilidade em relação a eventuais danos decorrentes de falha na prestação do serviço, sendo sua obrigação a manutenção de mecanismos que visam o combate de fraudes e golpes bancários, em razão da natureza da atividade desenvolvida em mercado.

No mérito, anota-se, desde já, ao caso são aplicáveis as disposições estampadas no Código de Defesa do Consumidor, sendo de rigor a análise da controvérsia e interpretação das cláusulas contratuais de forma favorável a parte hipossuficiente, qual seja a autora/consumidora, garantindo-se o

estabelecimento do equilíbrio contratual em respeito a sua vulnerabilidade material (art. 4º, I, CDC), e, hipossuficiência processual (art. 6º, VIII, CDC). Ademais, este é entendimento firmado pelo C. STJ “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*” (Súmula 297).

No caso, é certo que a autora confirma seu desconhecimento a respeito da compra no valor de R\$16.998,00 e das transações via PIX (R\$ 4.321,55 e R\$ 4.717,00) realizadas na sua conta bancária, asseverando que tais operações foram efetuadas na mesma data (24/04/2024), para o mesmo destinatário, nessa linha, comprova a impugnação junto ao banco e a negativa de ressarcimento dos valores extrajudicialmente (fls. 84), assim como a comunicação do crime às autoridades policiais (fls. 74/75).

Diante da plausibilidade das alegações da autora e das regras consumeristas que regem a presente relação jurídica entre as partes, o réu possui o ônus de demonstrar que foi a autora, ou terceiro com o seu consentimento, quem realizou a compra e as transferências via PIX, ou seja, de provar a regularidade das transações impugnadas, do que não se desincumbiu.

Assim, deveria o réu demonstrar a regularidade das transações, o que não ocorreu no presente caso, concluindo-se pela falha na prestação do serviço bancário, consistente na falta de segurança do seu sistema, permitindo a ocorrência de invasão na conta da autora.

Nesse passo, indisputável que o fato se

insere dentro da atividade financeira exercida pelo réu, que deve zelar por garantir segurança a seus correntistas.

Insta consignar que apesar de dotado de chip e senha pessoal, são corriqueiras as ocorrências de clonagem de cartão, o que não garante a infalibilidade do sistema de segurança, sendo que a ré não comprovou que a compra foi realizada pela consumidora.

No tocante às transações, o apelante não acostou qualquer evidência de que as operações via pix foram realizadas do celular da autora, sequer foram indicados os dados de geolocalização, IP e telefone utilizados para envio dos valores.

Frise-se que se trata de duas operações realizadas em sequência, no mesmo dia, tendo como beneficiário o mesmo destinatário, em valores que fogem do perfil financeiro da autora. Além disso, diante da omissão da ré, que alegou, mas não provou, tem-se que as operações impugnadas não foram realizadas do aparelho da autora, sendo tal circunstância mais do que suficiente para que o sistema de segurança do banco fosse acionado.

Como bem pontuado na r. sentença: *“Pelo que consta da contestação, às rés consideram a autora responsável pelo incidente. Entendo, no entanto, que a versão apresentada não pode ser acolhida, pois em momento algum apresentou provas para confirmar se a operação impugnada foi realmente realizada pela autora. Ao apresentar a defesa, também não juntou qualquer documento para comprovar a efetiva realização da compra por parte da autora. (...) Em que pese as*

transações pix sejam instantâneas e de difícil reversibilidade, a autora não deu causa ao incidente, tampouco realizou conduta ativa que pudesse justificar a transação para pessoa diversa. Ao contrário, a autora já tinha tomado providências para questionar as operações que estavam sendo efetuadas sem seu consentimento, o que sugere falha de segurança no aplicativo disponibilizado pela ré”.

Não se pode, ainda, perder de vista que a ré responde objetivamente pelos danos causados aos clientes decorrentes dos fortuitos internos provenientes de fraudes ou delitos praticados por terceiro (Sumula 479 C. STJ).

Como se vê, salta aos olhos a falha de segurança da instituição com relação à falta de identificação de transações nitidamente fraudulentas e incompatíveis com o perfil financeiro do cliente. Se *“houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela apelada, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que utilizado o dispositivo, e antes de concretizadas as operações”* (TJSP - Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2023; Data de Registro: 25/04/2023).

Nesse contexto, confirma-se a r. sentença

que declara a inexigibilidade do débito e determina a restituição dos valores indevidamente transferidos da conta da autora.

A esse respeito, oportuna a transcrição dos seguintes arestos deste E. TJSP:

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO.
Transferência via Pix. Improcedência. Inconformismo do autor. Transação bancária, com utilização de cheque especial, não autorizada. Réu não comprovou a responsabilidade do requerente. Demonstrada a vulnerabilidade do sistema de segurança das operações do banco. Hipótese de fortuito interno, com aplicação da teoria do risco do negócio. Responsabilidade objetiva, prescindindo de demonstração da culpa do cliente. Inteligência da Súmula 479 do E. STJ. Devolução da quantia subtraída da conta corrente com correção monetária a contar do desconto indevido e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Ônus sucumbenciais a cargo do demandado. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1021813-56.2023.8.26.0068; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024).

APELAÇÃO CÍVEL – Ação de obrigação de fazer cumulada com declaração de inexigibilidade de débito e reparação por dano moral e material. Sentença de parcial procedência. Inépcia da inicial não constatada. **Fraude bancária perpetrada por terceiros que acessaram a conta bancária do requerido e transferiram vultosa quantia por**

intermédio da ferramenta "PIX". Relação de consumo evidenciada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Falha na segurança interna dos bancos caracterizada - Realização de PIX com transferência de quantias em favor de terceiros sem o consentimento do correntista. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Aplicação do Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça e da Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Transferências bancárias além de destoarem do padrão de consumo do correntista, também apresentou nítido perfil fraudulento. Ressarcimento integral dos valores descontados do autor. Incidência dos juros de mora a partir do evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual. Entendimento firmado pela súmula 54 do STJ. Dano moral configurado. Sentença mantida, com majoração da verba honorária de sucumbência. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011183-73.2022.8.26.0003; Relator (a): Fátima Gomes; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024).

No tocante ao dano moral, restou claro que não há nos autos provas de que a autora realizou a compra impugnada, sendo que o réu não demonstrou a regularidade do débito, por isso a anotação restritiva realizada em nome da autora se mostra indevida.

O banco réu, ao realizar inscrição do nome da autora no cadastro de consumidores inadimplentes por dívida ilegítima, agiu de forma injusta e irresponsável, certamente

ofendendo-lhe a honra, devendo ser reconhecido o dever de indenizar.

Insta consignar a manifesta desnecessidade em se produzir prova acerca da existência dos danos morais. De forma bastante confortável vem se posicionando o entendimento jurisprudencial acerca da questão aqui ventilada:

“Tangente à prova desta espécie de dano, impende considerar que, por se cuidar de atentado contra a personalidade, isto se passa no interior da pessoa, sem qualquer reflexo exterior. Contenta-se tal dano, portanto, com a prova do ilícito. E é flagrante o constrangimento causado pela inscrição indevida naquele cadastro”.

“Além de desnecessária qualquer prova de prejuízo, por se tratar de dano moral puro (4ª Turma do STJ, Resp. nº 53.729-0-MA, 23.10.95, Rel. o eminente Ministro Sálvio de Figueiredo, EJSTJ, 6(14)/76), bem fixou a desnecessidade de prova do desconforto e do vexame. Acórdão da 4ª Turma do STJ (Resp nº 58.151-5-ES, 27.3.95, Rel. o eminente Ministro Ruy Rosado, DJU, 29.5.95), no qual se assentou o seguinte, estabelecendo princípio, “mutatis mutandi”, aplicável à espécie: RESPONSABILIDADE CIVIL. Banco, SPC. Dano Moral. Prova. O banco que promove a indevida inscrição de devedor no SPC e em outros bancos de dados responde pela reparação do dano moral que decorre dessa inscrição. A exigência de prova de dano moral (extrapatrimonial) se satisfaz com a demonstração da existência da inscrição irregular. Já a indenização pelo dano material depende de prova de sua existência, a ser produzida ainda no processo de conhecimento.” (Rel.

Araken de Assis, Ap. nº 597.118.926, j. 07.08.1997)
(“in” Boletim AASP nº 2044)

Ainda quanto ao dano moral, algumas considerações são necessárias. Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuir a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, *Dano Moral*, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente al desasosiego sufrido (apud In *El Daño Moral*, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavia, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando em

consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o Eg. Tribunal de Justiça de São Paulo, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Nesta esteira, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto,

evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa". (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71)

O entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câmara, Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câmara, Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Centrado nestes parâmetros, mantenho o acolhimento do pleito de indenização por danos morais no valor arbitrado na origem, suficiente para atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

A respeito da aplicação de juros e correção mencionada no recurso, cumpre esclarecer que os critérios previstos na r. sentença estão de acordo com a legislação vigente e não comportam reforma, ressaltando-se que a partir de 30.08.24, a correção e os juros de mora deverão observar o comando previsto nos artigos 389 e 406, ambos do Código Civil.

Nesse sentido, entendo pela manutenção da r. sentença, por seus próprios fundamentos.

Em relação ao prequestionamento, cediço que conforme entendimento do C. STJ, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que os temas tenham sido enfrentados e solucionados no voto, como é o caso (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006), mas, de modo a evitar alegação de cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais mencionados nesta fase recursal.

Em face da sucumbência, majoro os honorários advocatícios anteriormente fixados, que ora descansam em 15% do valor da causa, a serem arcados pelo réu, integralmente.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator