



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000425727

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1051387-28.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AMANDA CRISTINA RODRIGUES SILVA, é apelado GENIAL INVESTIMENTOS CORRETORA DE VALORES MOBILIÁRIOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1051387-28.2023.8.26.0100

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Amanda Cristina Rodrigues Silva

Apelado: Genial Investimentos Corretora de Valores Imobiliários S.A.

Comarca: São Paulo - 20ª Vara Cível do Foro Central

Juíza Prolatora: Elaine Faria Evaristo

Voto nº 2.676

INÉPCIA DA APELAÇÃO. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE.

Preliminar suscitada pela autora em contrarrazões. Razões apresentadas de forma inteligível, com nítido ataque aos fundamentos da sentença e expreso pedido de reforma. Observância ao disposto no art. 1.010, I a III, do CPC. Presentes os pressupostos legais. **Preliminar afastada.**

APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. FURTO DE CELULAR. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS.

Autora que alega ter sido vítima de fraude por terceiros, que realizaram transferências fraudulentas de sua conta, utilizando-se de seu celular furtado, no qual se encontrava instalado o aplicativo do banco réu.

Sentença de improcedência. Recurso da autora.

Ressarcimento do valor transferido indevidamente da conta da autora. Réu que reconheceu a fraude em relação à parte ínfima do valor transferido. Transações realizadas em conta da autora incompatíveis com os lançamentos apresentados no extrato bancário. Falha na prestação de serviços configurada. Boletim de ocorrência lavrado após as transações não reconhecidas pela autora. Comunicação tardia do réu. Negligência da autora. Culpa concorrente, Dano moral. Não ocorrência. Fatos que não ultrapassaram mero dissabor.

Sentença reformada para condenar o réu à restituição de 50% dos valores transferidos indevidamente da conta da autora, corrigidos desde cada transferência indevida e com juros de mora a partir da citação. Sucumbência recíproca e proporcional.

Recurso da autora parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação condenatória com pedidos de indenização por danos materiais e moral julgados improcedentes pela r. sentença de fls. 228/231, cujo relatório é adotado. Pela sucumbência, foi a autora condenada a arcar com o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% o valor atualizado da causa.

Inconformada, recorreu a autora, aduziu ter havido o reconhecimento da fraude pelo apelado, tanto que efetuou a devolução, ainda que irrisória, de parte dos valores sacados. Evidente a falha na prestação de serviços, por falta de monitoramento das transações suspeitas ocorridas na conta da apelante. Da simples análise dos extratos bancários referente ao período do contrato, todas as transferências realizadas pela autora tiveram como destino conta de sua titularidade, devidamente cadastrada junto ao réu. Afirmou não ter compartilhado suas senhas e se foram alteradas sem seu conhecimento, fato este não refutado pelo apelado. Além disso, foi comunicado o furto ao assessor responsável pelo acompanhamento de sua conta, conforme registrado no curso da solicitação nº 1628461 e confirmado pelo apelado junto ao assessor. Ademais, quando da criação de sua conta investimento perante o apelado, a apelante foi informada que os saques só poderiam ser destinados para contas de sua titularidade, contudo, entre 25 de janeiro e 15 de fevereiro de 2023, foram realizados 50 saques em sua conta, totalizando o valor de R\$ 134.331,76, transferidos para contas com titularidade diversa. Defendeu a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Enfatizou a responsabilidade objetiva da instituição financeira, que decorre da própria natureza da atividade prestada. Apontou violação a seus direitos de personalidade, pois inequívoco o dano psíquico decorrente da perda da economia de mais de dez anos de esforço. Requereu a adoção da teoria do desvio produtivo do consumidor. Pleiteou a reforma da sentença para condenar o apelado à devolução do valor de R\$ 134.038,49 e ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 30.000,00 (fls. 234/261).

O réu apresentou contrarrazões, alegando inépcia recursal por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença. No

mais, refutou os argumentos da apelante (fls. 265/275).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 287/289).

É o relatório.

Não há se falar em inépcia recursal por suposta ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença ou ausência de clareza nas razões recursais, em ofensa ao princípio da dialeticidade.

Por força de expresso dispositivo legal constante no artigo 1.010 do Código de Processo Civil, é encargo do apelante externar fundamentos de fato e de direito pelos quais entenda deva a sentença ser alterada, bem como as razões do pedido de reforma.

No caso, as razões da apelação da autora são inteligíveis e não estão dissociadas do decidido, além disso houve ataque aos fundamentos da sentença, com expresso pedido de reforma, em estrita observância ao disposto no artigo 1.010, incisos I a III, do Código de Processo Civil, sendo que o fato de o apelante reiterar argumentos não obsta o conhecimento do recurso. Presentes, pois, pressupostos legais para o conhecimento do recurso (RSTJ 142/233).

No mais, consta dos autos ser a autora titular da conta corrente nº 80853-9, agência nº 0001, junto ao banco réu.

Segundo relato inaugural, no dia 13 de março de 2023, ao consultar o aplicativo do banco instalado em seu celular tomou conhecimento de que os valores depositados em sua conta foram indevidamente resgatados, mediante transferências bancárias no período de 25 de janeiro de 2023 e 15 de fevereiro de 2023. Alega não ter realizado ou autorizado tais transferências. Afirmar que teve dois celulares furtados no mês de janeiro, um no dia 14 e outro no dia 25, e no dia 24 janeiro, entre os dois furtos, efetuou resgate e saque de sua conta de forma regular. Diz não ter consultado o extrato de sua conta após o segundo furto, o que somente foi

feito em 13 de março de 2023, pois não havia realizado qualquer aporte ou saque. Desconhece os detentores das contas beneficiárias dos valores transferidos. Desde o momento em que abriu sua conta, somente realizou transferências via TED e para conta de sua titularidade no Banco do Brasil. Ao entrar em contato com o réu, recebeu a restituição de R\$ 293,27 foi informada que não seria possível o estorno dos demais valores, sendo recomendado que a autora tentasse reaver o valor na instituição de destino, foram realizados 50 saques indevidos entre 25 de janeiro de 2023 e 15 de fevereiro de 2023, totalizando um prejuízo material de R\$ 134.331,76. Alegou falha na prestação do serviço por falta de monitoramento das transações suspeitas realizadas e houve reconhecimento da fraude pelo réu ao realizar a devolução de parte da quantia transferida, ainda que irrisória. Enfatizou não ter compartilhado suas senhas, mas foram alteradas sem seu conhecimento. Diante da narrativa apresentada, buscou a autora a condenação do réu à devolução da quantia de R\$ 134.038,49, bem como ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 30.000,00.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos.

Divergem as partes quanto a responsabilidade do réu de ressarcir o valor transferido e a configuração de dano moral.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, conforme dispõem os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, aplica-se ao presente caso o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

No caso, é incontroverso que no período de 25 de janeiro de 2023 a 15 de fevereiro de 2023 foram realizadas 50 transferências da conta da autora via TED e PIX, tendo como beneficiários terceiros, os quais alega desconhecer, totalizando a quantia de R\$ 134.331,76 (fls. 41/47).

Os fatos se deram por ato praticado por terceiro,

considerando a notícia do furto de dois celulares das autoras, nos dias 14 de janeiro de 2023 e 25 de janeiro de 2023, aparelhos em que se encontrava instalado o aplicativo do banco, conforme boletins de ocorrência lavrados após a autora ter tido conhecimento das transações (fls. 34/35 e fls. 39/40).

O réu, ao ser informado do acontecido, procedeu a restituição do valor de R\$ 293,27, o que também restou incontroverso nos autos, o que, por si só, indica o reconhecimento da fraude perpetrada e assumiu sua responsabilidade na restituição de referido valor.

Assim, não há se falar em culpa exclusiva da vítima, nos termos do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, porquanto evidente a falha na prestação de serviço pelo réu, sobretudo por serem as transações realizadas pelo terceiro atípicas e, portanto, competia ao réu evitá-las, realizadas de forma sequencial e incompatível com a movimentação indicada no extrato de fls. 41/47, o qual demonstrou que desde novembro de 2020 a autora apenas realizou depósitos em sua conta e realizou a transferência de valores, via TED, para conta junto ao Banco do Brasil, também de sua titularidade, não havendo uma transferência sequer via pix ou para terceiro.

Anote-se ser de responsabilidade do réu identificar transações incompatíveis com o perfil do consumidor e tomar as providências cabíveis a fim de se evitar a ocorrência de fraude.

Por outro lado, a autora agiu de forma negligente, pois somente lavrou os dois boletins de ocorrência em 13 de março de 2023 e 20 de março de 2023 (fls. 34/35 e fls. 37/38).

Além disso, não houve comunicação tempestiva ao réu, somente em 13 de março de 2023, conforme *e-mail* de fls. 51/52, ou seja, praticamente um mês após a última transferência, ocorrida em 15 de fevereiro de 2023.

Desta forma, em que pese o entendimento da nobre magistrada, é caso de reconhecer a culpa concorrente e, consequentemente, cabível a

restituição de 50% dos valores transferidos de forma indevida após o furto dos celulares da autora, ou seja, da quantia de R\$ 67.019,24.

Por outro lado, os fatos descritos não têm o condão de atingir a esfera íntima da autora, não haveria conduta ilícita do réu suficiente a ensejar o dever de indenizar.

Conforme lição de Antonio Jeová Santos, na obra Dano Moral na Internet, editora Método, 2001, pág. 111: “O dano moral somente ingressará no mundo jurídico, com a subsequente obrigação de indenizar, em havendo alguma grandeza no ato considerado ofensivo a direito personalíssimo. Se o ato tido como gerador do dano extrapatrimonial não possui virtualidade para lesionar sentimentos ou causar dor e padecimento íntimo, não existiu o dano moral passível de ressarcimento. Para evitar a abundância de ações que tratam de danos morais presentes no foro, havendo uma autêntica confusão do que seja lesão que atinge a pessoa e do que é mero desconforto, convém repetir que não é qualquer sensação de desagrado, de molestamento ou de contrariedade que merecerá indenização. O reconhecimento do dano moral exige determinada envergadura. Necessário, também, que o dano se prolongue durante algum tempo e que seja a justa medida do ultraje às afeições sentimentais. As sensações desagradáveis, por si sós, que não trazem em seu bojo lesividade a algum direito personalíssimo, não merecerão ser indenizadas. Existe um piso de inconvenientes que o ser humano tem de tolerar, sem que exista o autêntico dano moral.”.

Ressalte-se não ter a autora, em sua petição inicial, descrito quais seriam as repercussões do ato imputado a gerar o dever de indenizar, limitando-se a alegações genéricas que, por si só, não traduzem ofensa a algum direito personalíssimo.

Assim, é o caso de reforma da sentença para condenar o réu à restituição do valor de R\$ 67.019,24, corrigido pela tabela prática do TJSP a partir da data de cada transferência e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Ante a sucumbência recíproca, as partes deverão arcar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com 50% das custas e despesas processuais. A autora fica condenada ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono do réu, fixados em 10% do proveito econômico obtido, ou seja, do valor pretendido a título de dano moral. Não admitida a compensação, fica o réu condenado ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono da autora, fixados em 10% do proveito econômico obtido (R\$ 67.019,24).

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Diante do exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora