



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430960

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002011-96.2024.8.26.0663, da Comarca de Votorantim, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante MILTON HIDEO NISHIMURA (JUSTIÇA GRATUITA).

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 parcial provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao do autor. 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), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 1º de maio de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1002011-96.2024.8.26.0663

Apelantes: Milton Hideo Nishimura e Banco Bradesco S.A.

Apelados: os mesmos

Comarca: Votorantim

Voto nº 10.075

Apelação. Ação de Indenização por Danos Morais cc Restituição de Valores. "Golpe do motoboy". Autor que voluntariamente entregou seus cartões a motoboy que se passava por funcionário do banco. Utilização indevida de cartão magnético por terceiros fraudadores. Transações que fogem ao perfil do cliente e foram realizadas em sequência. Má prestação dos serviços bancários. Culpa concorrente. Ressarcimento do dano material pela metade. Dano Moral. Inocorrência. Sentença mantida. Recursos do réu parcialmente provido e recurso do autor improvido.

Trata-se de ação de indenização por danos morais cc restituição de valores proposta por Milton Hideo Nishimura em face de Banco Bradesco S.A. alegando, em síntese, que em 13.03.2024 recebeu

ligação de pessoa que se identificava por preposta do requerido para confirmação de compra, bem como contratação de empréstimo. Alega que, ao negar a compra e o empréstimo, a suposta gerente solicitou que o requerente precisaria comparecer à agência em posse do cartão da conta e que era importante que fizesse isso imediatamente. O requerente, então, informou que estava longe, e a suposta gerente disse que enviaria à residência do requerente, na cidade de Votorantim, um motoboy para a retirada do cartão e senha para que não houvesse perigo de mais fraude e iminente compras. Em momento posterior, constatou a realização de transferência via PIX (consumada) no valor de R\$ 4.985,25 e outras duas tentativas TED (não consumadas), além de quatro tentativas de compra no cartão de crédito.

Postulou a reparação de danos materiais de R\$ 4.985,25, relacionados à transação fraudulenta via PIX, bem como reparação de danos morais de R\$ 20.000,00.

Sobreveio a sentença que julgou parcialmente procedente o pedido, com o seguinte dispositivo: "Ante ao exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial, para CONDENAR o banco réu à devolução do valor de R\$ 4.985,25 (quatro mil,

novecentos e oitenta e cinco reais e vinte e cinco centavos), retirados da conta corrente do autor, corrigidos pelo mesmo índice e acrescidos de juros legais de 1% a.m. desde o ato ilícito. Por consequência, julgo extinto o processo, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil."

Apela o requerente, às fls. 134/141, alegando a ocorrência de danos morais indenizáveis. O requerido, por sua vez, pugna pelo reconhecimento de culpa exclusiva do autor, razão pela qual requer a total improcedência da pretensão inicial.

Recursos tempestivos, sendo isento de preparo em relação ao requerente devido à concessão da gratuidade judiciária (fl. 44) e devidamente preparado pelo banco (fls. 132/133).

Contrarrazões de apelação do requerente às fls. 144/146 e do banco às fls. 147/153.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço dos recursos, pois presentes os requisitos legais.

De início, de rigor salientar que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Sabe-se, ainda, que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva para os casos de operações fraudulentas, e decorre do risco que o banco está sujeito no exercício de suas atividades (art. 14 do Código de Defesa do Consumidor).

É esse o entendimento consolidado 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.

Entretanto, a fraude discutida foi somente possível pela falta de cautela do autor em entregar, voluntariamente, seus cartões de crédito aos fraudadores que afirmavam ser representantes do requerido, tratando-se, assim de ação contrária ao bom senso e à prática corrente das instituições bancárias, que sabidamente não solicitam a entrega de meios de pagamento a terceiros.

Importante salientar que o usuário é

responsável pela adequada custódia do cartão e pelo sigilo das informações nele constantes, ou seja, a negligência do requerente foi elemento central na consecução do artil.

Assim, não é lícito atribuir ao banco a responsabilidade exclusiva pela falha que deu oportunidade à fraude. Entretanto, tampouco se pode afastar a responsabilidade concorrente do requerido nos fatos em tela, em especial porque as transações são completamente atípicas e fora do perfil de consumo do autor.

Resta caracterizada, portanto, falha de serviço da instituição bancária, que deve contar com dispositivos de segurança para confirmação de operações altas e em sequência, como é de conhecimento prático de todos que utilizam serviços de cartão de crédito.

Nesse contexto, o contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude houvesse funcionado a contento, detectando e bloqueando a operação destoante, dado seu domínio do perfil e do histórico de gastos do consumidor.

Ainda que devesse ser observado o dever de cuidado, que cabe ao titular do cartão, a situação descrita é típica e amplamente conhecida tanto

pela prática judiciária quanto pela bancária, pelo que não se pode atribuir ao requerente, idoso, hipossuficiente e alvo preferencial de golpistas, responsabilidade exclusiva em arcar com prejuízo decorrente da má-prestação de serviço financeiro. Portanto, reconhecida a culpa concorrente entre as partes.

Fixo a distribuição dos prejuízos materiais sofridos na proporção de 50% para cada parte.

Quanto à condenação ao pagamento de indenização por danos morais, razão não assiste ao requerente.

O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no art. 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral

decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena

Diniz:

O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento (Curso de Direito Civil Brasileiro vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo

significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pela parte requerente, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

Também merece destaque a lição sempre pertinente de Sérgio Cavalieri filho, segundo o qual:

(...) mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si sós, dano moral, porque não agridem a dignidade humana. Os aborrecimentos dele decorrentes ficam subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão o dano moral (...) (Programa de Responsabilidade Civil, São Paulo: Ed. Atlas, 2007, p. 80/81).

À luz dessas ponderações, embora reste claro que a parte requerente experimentou aborrecimento, não se vislumbra, na conjuntura descrita (cobranças indevidas), potencial para gerar sofrimento, angústia ou abalo psicológico contundentes o suficiente para amparar a pretensão indenizatória.

Não há sequer indícios, destarte, de que os fatos vivenciados tenham implicado em mácula à

dignidade, imagem ou honra da parte demandante, quer em sua perspectiva objetiva, quer em sua perspectiva subjetiva, destacando que não houve negativação.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso do réu, a fim de reconhecer a culpa concorrente, e nego provimento ao recurso do autor.

Por fim, considerando ter o autor decaído de parte do pedido, a sucumbência deve ser fixada de forma recíproca em sede recursal, cabendo à cada parte o pagamento de 50% das custas e despesas processuais.

Nesse contexto, considerando as particularidades do caso, o valor atualizado da causa, o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço reputo adequada a fixação dos honorários em R\$1.300,00, a serem pagos aos patronos das partes contrárias.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator