



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000442370

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000592-49.2024.8.26.0531, da Comarca de Santa Adélia, em que é apelante SILMARA APARECIDA SIMONATO GOMES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

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: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. 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, 7 de maio de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº.: 1000592-49.2024.8.26.0531

Apelante: Silmara Aparecida Simonato Gomes

Apelado: Banco Bradesco S/A

Ação: Procedimento Comum - Bancários

Origem: Santa Adélia — Vara Única

Juiz (a) de 1ª instância: Vinícius Maia Viana dos Reis

Voto nº 3887

APELAÇÃO — BANCÁRIOS - Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais pela qual a autora alega irregularidade de transferência de valor em sua conta bancária mantida junto ao réu — Sentença de improcedência — Recurso da autora.

TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA VIA PIX — Operação realizada impugnada pela autora — Regularidade não demonstrada pelo banco réu - Movimentação financeira efetuada que foge ao perfil de consumo da cliente — Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações — Responsabilidade objetiva do banco réu — Súmula 479 do C. STJ - REPETIÇÃO DO INDÉBITO - Devolução do valor por transferência indevida que deve se dar na forma simples, visto que não se trata de pagamento indevido (art. 42, P.U., CDC).

DANOS MORAIS - Não verificados — Ausência de desdobramentos aptos a acarretar indenização extrapatrimonial.

SENTENÇA REFORMADA, determinando-se a devolução do valor indevidamente transferido — Recurso da autora parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 205/211, cujo relatório se adota, que julgou

improcedente ação de restituição de valores e indenização por danos morais ajuizada pela apelante **Silmara Aparecida Simonato Gomes** em face do apelado **Banco Bradesco S/A**.

A autora busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) recebeu notificação de pix em seu celular, constatando a transferência não autorizada em favor de terceira pessoa; b) solicitou o bloqueio imediato pelo banco réu, porém não obteve êxito; c) a transferência realizada não observou o limite estabelecido em seu cadastro junto ao réu; d) houve falha na prestação dos serviços bancários; e) faz jus ao ressarcimento do valor transferido de sua conta; f) sofreu danos morais, pugnando pelo arbitramento de indenização no importe de R\$ 10 mil (fls. 214/228).

Tempestiva e anotada a concessão de gratuidade processual à autora (fls. 29), vieram aos autos contrarrazões (fls. 232/238).

É a síntese do necessário.

De início, diante da tempestividade e preparo recursal pela autora, de rigor o conhecimento de seu recurso interposto, na forma do art. 1.010, § 3º, CPC.

Ausentes teses preliminares no recurso de apelação ou contrarrazões, passe-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013, “caput”, CPC.

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).

No caso, trata-se de ação restituição de valores c.c. indenização por danos morais, pela qual a autora informa que sofreu desfalque financeiro no importe de R\$ 4.890,00 (quatro mil, oitocentos e noventa reais), em razão de transferência não autorizada realizada em sua conta corrente mantida junto ao réu Bradesco em favor de terceiros.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo a quo julgou improcedente o pedido, sobrevivendo recurso pela autora.

Pois bem.

Como se sabe, é entendimento da Corte Superior que, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiro é objetiva, consoante a súmula de nº 479: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

A responsabilização da instituição financeira não se afasta pela alegação do banco de que a fraude fora perpetrada por terceiros quando os eventos narrados tiverem relação com sua atividade empresarial. Em verdade, a culpa de terceiro somente elide a responsabilidade do banco quando se

tratar de caso fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima.

No caso dos autos, o réu não logrou êxito em demonstrar a regularidade da operação bancária impugnada pela autor, ônus que lhes incumbia na forma do art. 373, II, do Código de Processo Civil.

Ora, é certo que a autora informa o seu desconhecimento a respeito da transferência bancária realizada em favor de terceiro “Pay2Free”, em valor que extrapola seu perfil de movimentação habitual, registrando a ocorrência em sede policial (fls. 25/26).

Assim, diante da plausibilidade das alegações da autora e das regras consumeristas que regem a presente relação jurídica entre as partes, o réu possuía o ônus de demonstrar que foi a autora, ou terceiro com o seu consentimento, quem realizou a transferência ora discutida, ou seja, de provar a regularidade da transação impugnada, do que não se desincumbiram.

Deveria o réu demonstrar a regularidade da transação, 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.

Em sede de contestação, o réu informou que *“De acordo com a agência do banco requerido, no dia 25/04/24 a cliente Silmara compareceu no local e relatou que recebeu uma mensagem de texto em seu celular de uma suposta*

compra realizada em seu cartão de crédito (sendo que a cliente não possui cartão de crédito ativo, o mesmo encontra-se cancelado pela cliente em 2023 onde ainda paga parcelamento da fatura). A cliente/autora ligou no telefone informado na mensagem fraudulenta, sendo que os atendentes da suposta central eram golpistas e pediram para a cliente baixar um aplicativo de espelhamento, e solicitaram as informações para acessar a conta da cliente, INFORMAÇÕES ESSAS PASSADAS PELA PRÓPRIA CLIENTE (informações confidenciais cedidas a terceiros). A cliente baixou um aplicativo e foi induzida (ela se deixou enganar pelos golpistas) a realizar a transação via PIX no valor de R\$ 4.890,00 para a empresa PAY2FREE.” (fls. 38), porém não logrou êxito em demonstrar sua assertiva, ônus que lhe incumbia nos termos do art. 373, II do Código de Processo Civil.

Nesse passo, indisputável que o fato se insere dentro da atividade financeira exercida pelo réu, que deve zelar por garantir segurança a seus correntistas. Com efeito, todo o contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude do banco tivesse funcionado a contento, impedindo as transferências anômalas na conta e detectando a fraude bancária, notadamente à vista de seu domínio do perfil e histórico de transações do cliente, revelados pelo extrato acostada pelo próprio banco (fls. 93 e ss.).

Referidas circunstâncias são mais do que suficientes para que o sistema de segurança do banco fosse acionado.

Não se pode, ainda, perder de vista que a ré responde objetivamente pelos danos causados aos clientes decorrentes dos fortuitos internos decorrentes 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 sentido, 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).

Nesse sentido, de rigor a condenação do réu à devolução do valor indevidamente transferido da conta da autora, atualizado pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde a transação indevida, acrescido de juros de mora de 1% ao mês contados da citação.

Destaca-se que não cabe a repetição do valor na forma dobrada (art. 42, P.U., CDC), visto que não se trata de pagamento indevido.

Por fim, reputo que a hipótese fática aqui

tratada não traduz ofensa que repercuta na órbita moral da autora. Não é possível dizer que a mesma tenha sofrido qualquer tipo de humilhação, constrangimento, ou então que a sua honra tenha sido abalada perante a sociedade, apenas em razão dos fatos aqui narrados.

Com efeito, não houve maiores repercussões, ou seja, negativação bancária em razão de saldo devedor ou protesto indevido de algum título.

O que se vem observando é que existe verdadeira enxurrada de ações reclamando indenizações por danos morais pelos motivos mais variados e inusitados, muitos dos quais manifestamente insubsistentes, como este aqui tratado.

É certo que entendimento em sentido contrário contribuiria para a banalização do instituto do dano moral. É da jurisprudência: *“Vivemos período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral, concedidos por Juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento.” ... “Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres.” ... “Indenizável é o dano moral sério, aquela capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na*

tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos.” (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câm. - rel. Des. Elliot Akel - J. 25.07.2000).

Carlos Alberto Bittar ensina que: *“Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas”. (in Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34).*

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: *“O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente”. (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)”. (“A Responsabilidade Civil por Dano Moral”, Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996).*

A doutrina de Antônio Chaves, colacionada na peça de resistência, fere de perto a questão: ***“propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sobra, o mais ligeiro***

roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.” (“in” Tratado de Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982).

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos não ocorreram por conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao consumidor sofrimento indesejado. Entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade do requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra, portanto tratando-se de mero dissabor e aborrecimento cotidiano, afastando, deste modo, o ressarcimento à título de dano moral.

Assim, ausente o dano alegado na esfera extrapatrimonial, tenho que o pedido de afastamento da indenização a título de danos morais merece acolhida.

José de Aguiar Dias preleciona que: “...o dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais a frente acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da

reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação" (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho Alvim: *"...como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal" (Da Inexecução das Obrigações e suas Conseqüências, 5. ed., Saraiva, p.181).*

Dessa forma, a negativa do pedido de indenização é vista como medida de rigor, até mesmo para se obstar o enriquecimento sem causa.

Destarte, tem-se que a r. sentença comporta reforma, a fim de reconhecer a irregularidade na transação impugnada pela autora, determinando-se ao réu que proceda à devolução do valor indevidamente transferido, na forma simples.

Em razão da sucumbência recíproca, ficam as partes condenadas ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios. Diante do baixo valor da condenação (R\$ 4.890,00), fixo a verba honorária em favor da

parte autora por apreciação equitativa no valor de R\$ 1.000,00, nos termos do art. 85, § 8º, Código de Processo Civil, e em favor da parte ré em 10% do valor pretendido pela autora a título de danos morais (R\$ 10 mil), nos termos do art. 85, § 2º do Código de Processo Civil, observada a suspensão de exigibilidade prevista no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil em favor da parte autora.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator