



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000447006

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025453-50.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado JOSÉ SANTOS SOARES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante 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: **Negaram provimento aos recursos. 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), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1025453-50.2024.8.26.0224.

Apelante: José Santos Soares; Banco Bradesco S/A

Apelado: Banco Bradesco S/A; José Santos Soares

Ação: Declaratória de inexistência de débitos c.c. reparação de danos materiais e morais

Origem: 10ª Vara Cível da Comarca de Guarulhos

Juiz de 1ª instância: Lincoln Antônio Andrade de Moura

Voto nº 3986

APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – TRANSFERÊNCIAS VIA PIX REALIZADAS POR TERCEIROS – RELAÇÃO CONSUMERISTA - DEVER DE SEGURANÇA – As instituições bancárias devem zelar pela segurança das transações, respondendo de forma objetiva por fraudes praticadas por terceiros – Súmula 479 do C. STJ. Transferências realizadas em valor que fogem ao perfil de transações do autor, tendo como beneficiário o mesmo destinatário – Restituição mantida. DANOS MORAIS - não configurados - Ausência de ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO – RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 131/147, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos do autor para condenar o réu: a) à restituição do valor de R\$ 20.000,00 acrescido de juros e

correção; b) pagamentos das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de sucumbência fixados em 10% sobre o valor da condenação. No entanto, negou o pedido de indenização por danos morais.

Apelaram as partes, sendo que o réu busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) todas as transações foram efetuadas regularmente por meio de celular do cliente, com utilização de senha pessoal; b) ausência de falha na prestação de serviços que justifique a reparação de dano moral, material ou inexigibilidade do débito; c) as transações se deram em dois dias distintos; d) qualquer transação mediante o uso do PIX pressupõe o login na conta pagadora, mediante o uso de senha e validação do *iToken*; e) o banco serviu apenas de intermediador da transferência dos valores; f) há culpa exclusiva do consumidor.

A parte autora recorre e sustenta que é devida a indenização de danos morais no valor de R\$ 10.000,00, de modo que o instituto atenda a sua dupla função de reparar o dano e punir o ofensor, para que não seja reincidente.

Tempestivas e preparadas, vieram aos autos apenas contrarrazões do autor (fls. 194/201 e 202).

É a síntese do necessário.

Anota-se, desde já, que 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 o autor/consumidor, garantindo-se o estabelecimento do equilíbrio contratual em respeito a sua vulnerabilidade material (art. 4º, I, CDC), e, hipossuficiência processual (art. 6º, VIII, CDC).

Este é o entendimento já pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça por meio da Súmula nº 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Verifico que a controvérsia reside na análise de reconhecimento de fraude, caracterizando a falha no sistema de segurança da parte ré, assim como a ocorrência de situação que enseje a condenação a título de danos morais, e, em caso positivo, o montante a ser arbitrado.

É certo que o autor confirma seu desconhecimento a respeito das transações via PIX realizadas na sua conta bancária, asseverando que tais transferências foram efetuadas em dois dias (30/01/2024 e 04/02/2024), para o mesmo destinatário e com valores que extrapolam o perfil de movimentação habitual do consumidor, nessa linha, comprova o registro de boletim de ocorrência (fls. 37/38) e a transferência dos valores (fls. 39).

Diante da plausibilidade das alegações do autor e das regras consumeristas que regem a presente relação jurídica entre as partes, o réu possui o ônus de demonstrar que foi o autor, ou terceiro com o seu consentimento, quem realizou 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 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 do autor.

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 pelos extratos acostados pelo próprio banco (fls. 113/125).

Frise-se que se trata de duas operações realizadas em proximidade, tendo como beneficiário o mesmo destinatário. Além disso, conforme adrede alinhavado, o valor foge substancialmente ao perfil de transações do autor.

Ressalta-se que até o momento das duas transações questionadas, a maior transferência efetuada pelo autor tinha sido uma transferência via PIX no valor de R\$ 1.457,00 (fl. 122), a qual ainda assim tem caráter excepcional. Referidas circunstâncias são mais do que suficientes para que o sistema de segurança do banco fosse acionado.

Como bem pontuado na r. sentença:

“Corroborar com tal conclusão, os extratos bancários juntados pelo réu às fls. 113 e seguintes, do

período do ano de 2021 até a data do ocorrido, onde se verifica que o autor nunca realizou transferências de altas somas, tampouco movimentou sua conta com valores tão elevados. Ressalta-se, em menos de uma semana houve a retirada de R\$ 20.000,00, da conta do autor. Transações que fogem completamente do perfil de utilização da conta pelo seu titular.

O réu, em sua defesa, não comprova que as transações foram realizadas pelo autor, limitando-se a alegar a regularidade das transferências realizadas, eis que efetivadas mediante utilização de senha pessoal.” (fls. 136/137).

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, entendo pela manutenção da r. sentença que condenou o réu à restituição dos valores subtraídos indevidamente da conta bancária do autor.

No tocante à indenização por danos morais, embora reconhecida a falha na segurança e na prestação de serviços da ré, tenho que os fatos narrados pelo autor não caracterizam ofensa à sua órbita imaterial, não tendo ocasionado nenhum desdobramento, sendo insuficientes para abalar algum bem da personalidade, não atingindo a moralidade, a personalidade e a afetividade da pessoa.

Com efeito, a parte autora não evidencia que houve maiores repercussões, ou seja, negativação bancária pela ausência do valor transferido indevidamente, desconto em conta salário ou cobrança 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 tranquilidade, nos sentimentos e nos afetos.” (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câ. - 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 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 podem acontecer, e, se não houve conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao autor 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.

Assim, ausente o dano alegado, tenho que o pedido não comporta acolhida, pois em sua existência é que se funda a reparação.

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 Consequências, 5. ed., Saraiva, p.181).*

Nesse viés o seguinte aresto do E. TJSP:

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE
INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS
MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA (GOLPE
DO PIX) – PROCEDÊNCIA PARCIAL – RECURSO DE
AMBAS AS PARTES - CABIMENTO PARCIAL APENAS
DO RECURSO DA AUTORA – Falha na prestação de
serviços da instituição financeira – Transações que se**

*mostravam incompatíveis com o perfil de gastos da autora - Responsabilidade objetiva do réu - Inteligência do artigo 14, do CDC - Aplicação da Súmula 479 do STJ – Devolução simples do valor - **Dano moral não configurado - Não comprovação de eventual inserção do nome da autora em bases de dados de órgãos de proteção ao crédito, ou exposição a vexame, constrangimento ou qualquer outra circunstância que tenha ensejado repercussão negativa do seu nome - Débitos sub judice que ocasionaram o saldo negativo da conta corrente da autora - Devolução dos respectivos encargos incidentes que é de rigor. Sentença reformada em parte para incluir na condenação a restituição de todos os encargos incidentes na conta corrente da autora, gerados em decorrência dos débitos reconhecidos como fraudulentos. Recurso da autora parcialmente provido e recurso adesivo do réu desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1007627-53.2022.8.26.0071; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 24/07/2024).***

Centrado nesses parâmetros, tenho que o entendimento exarado na sentença se mostra correto, a fim de julgar improcedente o pedido de dano moral formulado pelo autor.

Em consequência, cabe promover a majoração dos honorários de sucumbência ao patamar de 15% da parte em que cada um sucumbiu, de modo que cada parte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seguirá arcando com metade das custas e despesas processuais, observado o benefício da gratuidade de Justiça deferido ao autor.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** a ambos os recursos, do autor e do réu.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator