



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000029558**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000015-43.2024.8.26.0411, da Comarca de Pacaembu, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante GIOVANA CODOGNO DE MATOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram parcial provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1000015-43.2024.8.26.0411

Apelante: Banco Bradesco S.A. e Giovana Codogno de Matos

Apelado: Giovana Codogno de Matos e Banco Bradesco S.A

Comarca: Pacaembu

**VOTO 08.651**

**APELAÇÃO. AÇÃO DE RESSARCIMENTO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSFERÊNCIA VIA PIX QUESTIONADA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. BANCO RÉU E AUTORA APELAM. 1. TRANSFERÊNCIA DE VALOR QUE DESTOA DO PERFIL DE TRANSAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS PELA CONSUMIDORA. 2. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO EM RAZÃO DE FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DO BANCO, QUE NÃO DETECTOU TRANSAÇÃO INCOMPATÍVEL COM O PERFIL DA AUTORA CONSUMIDORA. 3. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ARTIGO 14, DO CDC. ENUNCIADO Nº 14, TJSP. SÚMULA 479 DO STJ. 4. RESTITUIÇÃO DO VALOR DE RIGOR. 5. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. “QUANTUM” FIXADO NA ORIGEM MANTIDO, PARA O DEVIDO ATENDIMENTO AOS CRITÉRIOS DA MODERAÇÃO, RAZOABILIDADE E EQUIDADE, BEM COMO PARA COIBIR A REINCIDÊNCIA DA CONDUTA ILÍCITA DO CAUSADOR DO DANO, PORÉM, SEM PROPORCIONAR O**

**ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA DA VÍTIMA.  
6. ARBITRAMENTO DE VALOR DE DANOS  
MORAIS, AINDA QUE INFERIOR AO  
POSTULADO, NÃO GERA SUCUMBÊNCIA  
RECÍPROCA. SÚMULA 326, DO CSTJ. 7.  
RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO E DA  
AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.**

**Vistos.**

Trata-se de Apelação Cível com o objetivo de reformar a r. sentença de fls. 165/175, proferida nos autos da ação de ressarcimento c/c indenização por danos morais, que **Giovana Codogno de Matos** moveu contra **Banco Bradesco S/A**, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos da presente ação movida por GIOVANA CODOGNO DE MATOS em face do BANCO BRADESCO S.A, o que faço para:*

*a) DECLARAR a nulidade da transferência PIX, realizada no dia 24/07/2023, no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) e a consequente devolução do valor de R\$ 5.993,99 (cinco mil novecentos e noventa e três reais e noventa e nove centavos), corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir da data do desembolso, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês (art. 406, CC c/c art. 161, § 1º, CTN), contados desde a data do evento danoso, por se tratar de ilícito*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*extracontratual, dado a declaração de inexistência de relação jurídica a amparar o apontamento questionado, configurando, portanto, a hipótese prevista na súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça, que versa sobre responsabilidade extracontratual;*

*b) CONDENAR o requerido ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de DANOS MORAIS, corrigidos monetariamente pela tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a iniciar-se desta data, em conformidade com a Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça: "A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento". Já os juros de 1% ao mês, incidirão desde o evento danoso, nos termos da súmula 54, do Superior Tribunal de Justiça.*

*Sucumbentes, as partes ratearão as custas e despesas processuais, restando fixados os honorários advocatícios em R\$ 1.000,00, ressalvando a cobrança quanto à gratuidade conferida.*

*P.I.C".*

O banco réu apela (fls. 178/191) alegando, em síntese, que as operações questionadas foram realizadas mediante 'token' e chave de segurança de uso pessoal e intransferível.

Defende a ausência de responsabilidade da instituição financeira, visto que ausente qualquer falha na prestação do serviço, a inexistência de danos morais.

A autora também apela (fls. 198/203), defendendo a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

majoração da condenação por danos morais para o montante de R\$20.000,00 e a não ocorrência de sucumbência recíproca.

**É o relatório.**

Trata-se de ação de ressarcimento cumulada com indenização por danos morais, em que a autora alega que é correntista do banco réu, tendo constatado no dia 22/07/2023 uma transação via PIX no valor de R\$6.000,00, não realizado por ela.

A ação foi julgada parcialmente procedente, razão pela qual apelam a instituição financeira e a autora.

Pois bem. Como é cediço, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições bancárias, segundo o teor da **Súmula nº 297 do C. STJ**. Assim, como fornecedores de serviços, os bancos têm o dever de zelar pela segurança dos serviços que prestam.

De início, analisando os documentos juntados pelo próprio réu na contestação, verifica-se nos extratos bancários de fls. 53/86, que a transação questionada, PIX do valor de R\$6.000,00 destoa do perfil de transações normalmente realizadas pela autora:

Fls. 53:



Extrato para  
 Simples Conferência

Emissão 18/01/2024 Folha 01

Nome		Agência	Conta
GIOVANA CODOGNO DE MATOS		0077-9	2.571-2
CONTA CORRENTE			
Data	Histórico	Documento	Débito/credito/saldo
	SALDO EM 19/02/2020		0,00CR
05/05/20	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	151,00
05/05/20	SACQUE C/C BDN	5665287	100,00-
	Ag00077maq015665seq0828705051456		
05/05/20	SACQUE C/C BDN	5665298	50,00-
	Ag00077maq015665seq0829805051457		
	SALDO EM 05/05/2020		1,00CR
08/06/20	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	100,00
08/06/20	SACQUE C/C BDN	7050032	100,00-
	Ag00077maq015665seq09303206061010		
	SALDO EM 08/06/2020		1,00CR
24/06/20	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	100,00
24/06/20	SACQUE C/C BDN	5665803	100,00-
	Ag00077maq015665seq0480324061754		
	SALDO EM 24/06/2020		1,00CR
27/07/20	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	119,28
27/07/20	SACQUE C/C BDN	7050544	100,00-
	Ag00077maq015665seq054427071610		
27/07/20	SACQUE C/C BDN	7050550	20,00-
	Ag00077maq015665seq055027071611		
	SALDO EM 27/07/2020		0,28CR
04/11/20	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	300,72
04/11/20	SACQUE C/C BDN	8901663	300,00-
	Ag00077maq015665seq0666304111927		
	SALDO EM 04/11/2020		1,00CR
05/11/20	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	16,08
05/11/20	COMPRA ELO DEBITO VISTA SUPER SETE	0500409	16,08-
	SALDO EM 05/11/2020		1,00CR
24/11/20	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	23,50
24/11/20	COMPRA ELO DEBITO VISTA PADARIA ART PAO	0886473	23,50-
	SALDO EM 24/11/2020		1,00CR
09/12/20	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	11,00
09/12/20	COMPRA ELO DEBITO VISTA ME DONALDS PRU	0500271	11,00-
	SALDO EM 09/12/2020		1,00CR
16/06/21	TRANSFERENCIA PIX DEST: TALIANA CODOGNO FIRPO	2153979	1,00-
	SALDO EM 16/06/2021		0,00CR
18/06/21	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	87,80
	TRANSPORTE		87,80CR



Extrato para  
 Simples Conferência

Emissão 18/01/2024 Folha 02

Nome		Agência	Conta
GIOVANA CODOGNO DE MATOS		0077-9	2.571-2
CONTA CORRENTE			
Data	Histórico	Documento	Débito/credito/saldo
	TRANSPORTE		87,80CR
18/06/21	TRANSFERENCIA PIX DEST: TALIANA CODOGNO FIRPO	2016497	66,80-
18/06/21	TRANSFERENCIA PIX DEST: TALIANA CODOGNO FIRPO	2019555	20,00-
	SALDO EM 18/06/2021		1,00CR
21/06/21	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	100,00
21/06/21	TRANSFERENCIA PIX DEST: Marilene Matos Teixeira do	1153162	100,00-
	SALDO EM 21/06/2021		1,00CR
24/06/21	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	36,00
24/06/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA ALEVE COMERCIO DE AL	0000021	36,00-
	SALDO EM 24/06/2021		1,00CR
25/06/21	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	16,71
25/06/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA PADARIA PAD DE MEL	0930509	16,71-
	SALDO EM 25/06/2021		1,00CR
28/06/21	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	39,00
28/06/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA PANIFICADORA KI PAO	0020859	39,00-
	SALDO EM 28/06/2021		1,00CR
29/06/21	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	22,52
29/06/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA SUPER SETE	0500203	22,52-
	SALDO EM 29/06/2021		1,00CR
05/07/21	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	138,50
05/07/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA AUTO POSTO TIND	0438103	100,00-
05/07/21	TRANSFERENCIA PIX DEST: TALIANA CODOGNO FIRPO	1826137	38,50-
	SALDO EM 05/07/2021		1,00CR
06/07/21	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	37,00
06/07/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA Joseghia IGODOS	0159676	37,00-
	SALDO EM 06/07/2021		1,00CR
13/07/21	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	78,12
13/07/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA SOS VET	0942239	78,12-
	SALDO EM 13/07/2021		1,00CR
15/07/21	BAIXA AUTOMAT POL/PANCA*	0002571	40,00
	TRANSPORTE		41,00CR

Fls. 54:



Extrato para  
 Simples Conferência

Emissão 18/01/2024 Folha 03

Nome		Agência	Conta
GIOVANA CODOGNO DE MATOS		0077-9	2.571-2
CONTA CORRENTE			
Data	Histórico	Documento	Débito/crédito/saldo

15/07/21	TRANSPORTE		41,00CR
	COMPRA ELO DEBITO VISTA	0026480	20,00-
	GETNET ADQUIRENCIA E		
15/07/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA	0642685	20,00-
	PAULIFICADORA KI PAO		
	SALDO EM 15/07/2021		1,00CR
16/07/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	515,00
16/07/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA	0715547	515,00-
	FLA GOMES CONFIEC		
	SALDO EM 16/07/2021		1,00CR
19/07/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	14,99
19/07/21	TRANSFERENCIA PIX	2043513	14,99-
	DEST: NICAELY CRISLAVIE DA SILVA		
	SALDO EM 19/07/2021		1,00CR
21/07/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	33,49
21/07/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA	0004087	33,49-
	DROGALIRA		
	SALDO EM 21/07/2021		1,00CR
23/07/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	60,00
23/07/21	TRANSFERENCIA PIX	2131482	60,00-
	DEST: DANI EL MENDES DE ARAUJO JU		
	SALDO EM 23/07/2021		1,00CR
26/07/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	120,00
26/07/21	TRANSFERENCIA PIX	1223474	120,00-
	DEST: Tauana Codogno Firpo		
	SALDO EM 26/07/2021		1,00CR
27/07/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	323,65
27/07/21	SAQUE C/C BDN	6777791	300,00-
	Ag00056maq016777seq0979127071306		
27/07/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA	0017372	23,65-
	PADARIA ART PAO		
	SALDO EM 27/07/2021		1,00CR
30/07/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	40,00
30/07/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA	0970810	40,00-
	MINIA ASSENCO 164577		
	SALDO EM 30/07/2021		1,00CR
02/08/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	48,50
02/08/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA	0861502	20,00-
	GELATERIA ALPINA		
02/08/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA	0876347	28,50-
	RESTAURANTE CHEIRO V		
	TRANSPORTE		1,00CR



Extrato para  
 Simples Conferência

Emissão 18/01/2024 Folha 04

Nome		Agência	Conta
GIOVANA CODOGNO DE MATOS		0077-9	2.571-2
CONTA CORRENTE			
Data	Histórico	Documento	Débito/crédito/saldo

	TRANSPORTE		1,00CR
	SALDO EM 02/08/2021		1,00CR
03/08/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	43,49
03/08/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA	0773814	43,49-
	DAIANE VIEIRA LEMES		
	SALDO EM 03/08/2021		1,00CR
04/08/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	204,01
04/08/21	PAGTO ELETRON COBRANCA	0000001	204,01-
	AUDIOTECH COMERCIAL LTDA		
	SALDO EM 04/08/2021		1,00CR
09/08/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	700,00
09/08/21	SAQUE C/C BDN	5665502	700,00-
	Ag00077maq0156655eq0250207080725		
	SALDO EM 09/08/2021		1,00CR
12/08/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	72,82
12/08/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA	0120163	12,32-
	SUPERMERCADO REAL		
12/08/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA	0331842	18,00-
	RAFA LANGHES		
12/08/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA	0352196	12,00-
	RAFA LANGHES		
12/08/21	TRANSFERENCIA PIX	1207050	30,50-
	DEST: INGRID DE SOUZA RIGANI		
	SALDO EM 12/08/2021		1,00CR
13/08/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	455,24
13/08/21	SAQUE C/C BDN	5665093	400,00-
	Ag00077maq0156655eq009313081353		
13/08/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA	0280795	55,24-
	ROCK ROMA II		
	SALDO EM 13/08/2021		1,00CR
16/08/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	25,00
16/08/21	TRANSFERENCIA PIX	1350223	25,00-
	DEST: INGRID DE SOUZA RIGANI		
	SALDO EM 16/08/2021		1,00CR
23/08/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	10,15
23/08/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA	0744632	10,15-
	GELATERIA ALPINA		
	SALDO EM 23/08/2021		1,00CR
24/08/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	14,65
24/08/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA	0238478	14,65-
	PADARIA ART PAO		
	TRANSPORTE		1,00CR

Fls. 55:



Extrato para  
 Simples Conferência

Emissão 18/01/2024 Folha 05

Data	Histórico	Documento	Débito/crédito/saldo
	TRANSPORTE		1,00CR
	SALDO EM 24/08/2021		1,00CR
25/08/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	44,00
25/08/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA SUBWAY ADMANTINA	0704085	44,00-
	SALDO EM 25/08/2021		1,00CR
27/08/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	29,64
27/08/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA SUPER SETE	0000443	29,64-
	SALDO EM 27/08/2021		1,00CR
30/08/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	363,50
30/08/21	SAQUE C/C BDN	4020837	100,00-
	Ag00056ma0404020seq083730081937		
30/08/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA AUTO POSTO COCIPA	0280164	150,00-
30/08/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA CASA DE FERRAGENS PA	0429304	8,00-
30/08/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA RAFA LANCHES	0809538	23,50-
30/08/21	TRANSFERENCIA PIX	0902532	20,00-
	DEST: Jo o Evangelista de Matos		
30/08/21	TRANSFERENCIA PIX	1002231	12,00-
	DEST: Giovana de Oliveira Alves		
30/08/21	TRANSFERENCIA PIX	1305289	50,00-
	DEST: Tauana Cobogno Firpo		
	SALDO EM 30/08/2021		1,00CR
31/08/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	28,00
31/08/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA VITOR DOS SANTOS BER	0081559	28,00-
	SALDO EM 31/08/2021		1,00CR
01/09/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	23,30
01/09/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA PADARIA ART PAO	0509045	23,30-
	SALDO EM 01/09/2021		1,00CR
03/09/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	76,40
03/09/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA HANBRASA DELIVERY	0003913	30,90-
03/09/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA FABRICA T. ADMANTINA	0018528	30,00-
03/09/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA SHOPPING DO SORVETE	0026746	15,50-
	TRANSPORTE		1,00CR



Extrato para  
 Simples Conferência

Emissão 18/01/2024 Folha 06

Data	Histórico	Documento	Débito/crédito/saldo
	TRANSPORTE		1,00CR
	SALDO EM 03/09/2021		1,00CR
06/09/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	96,65
06/09/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA SUPERMERCADOS IKEDA	0060235	32,73-
06/09/21	TRANSFERENCIA PIX	1638077	63,92-
	DEST: Buser Brasil Tecnologia Lt		
	SALDO EM 06/09/2021		1,00CR
08/09/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	500,00
08/09/21	SAQUE C/C BDN	5665487	250,00-
	Ag00077ma015665seq0548707091539		
08/09/21	TRANSFERENCIA PIX	0951193	250,00-
	DEST: Lucas Magalhães Moura		
	SALDO EM 08/09/2021		1,00CR
09/09/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	581,00
09/09/21	SAQUE C/C BDN	5665610	500,00-
	Ag00077ma015665seq0861009091746		
09/09/21	TRANSFERENCIA PIX	0857138	20,00-
	DEST: Jo o Evangelista de Matos		
09/09/21	TRANSFERENCIA PIX	0939537	61,00-
	DEST: CABELLE COMUNICACOES S C LT		
	SALDO EM 09/09/2021		1,00CR
10/09/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	23,99
10/09/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA marmitaria	0627369	23,99-
	SALDO EM 10/09/2021		1,00CR
13/09/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	394,51
13/09/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA LibeRBR LIBER *TRIP HE	0329770	11,71-
13/09/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA (GUACU) HOTEL LTDA	0694908	208,00-
13/09/21	COMPRA ELO DEBITO VISTA MP *511HAMBURGUES	0835954	19,00-
13/09/21	TRANSFERENCIA PIX	1136248	40,90-
	DEST: EDUARDO ODASSI BARONI - EI		
13/09/21	TRANSFERENCIA PIX	1141083	35,00-
	DEST: EDUARDO ODASSI BARONI - EI		
13/09/21	TRANSFERENCIA PIX	2250028	79,90-
	DEST: HIRLO CAMILO TEIXEIRA		
	SALDO EM 13/09/2021		1,00CR
14/09/21	BAIXA AUTOMAT POLPANCA*	0002571	320,36
	TRANSPORTE		321,36CR

Desse modo, a incompatibilidade de perfil entre a transação questionada e as operações que eram efetivamente realizadas pela autora, gera verossimilhança nas alegações da requerente.

A situação configura-se como defeito do serviço prestado pela instituição financeira, independente de culpa, nos termos do artigo 14, do CDC, uma vez que houve falha no sistema de segurança do banco réu que não obsteu transações destoantes do perfil de operações financeiras da consumidora.

Nesse sentido, o enunciado 14 da Seção de Direito Privado



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do E.TJSP:

**Enunciado nº 14, TJSP:** *Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. (grifo nosso)*

Ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiros, a participação da instituição financeira no evento danoso não pode ser afastada, na medida em que não detectou a transação fraudulenta.

Importante ressaltar que toda atividade empresarial envolve riscos e a necessidade de mecanismos eficientes de segurança capazes de combater e impedir fraudes. E ao disponibilizar seus serviços por meio eletrônico, as instituições financeiras assumem a responsabilidade pelos danos que decorram da falha na segurança.

Trata-se o caso de verdadeiro fortuito interno, não podendo ser carreado à responsabilidade da autora consumidora, o risco da atividade desenvolvida pelo réu.

A questão é pacífica pelo C. STJ, em sede de recurso repetitivo:

*“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA*

*DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. **RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.** 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (STJ - REsp: 1197929 PR 2010/0111325-0, Relator: MIN. LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 24/08/2011, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 12/09/2011) (grifo nosso).*

Veja-se também, o teor da Súmula 479 do C.STJ:

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.*”

Portanto, tendo o banco réu falhado em seu dever de vigilância, deve agora responder pelos danos suportados pela autora, sendo mesmo de rigor a restituição dos valores transferidos de sua conta bancária, devendo a r. sentença ser mantida nesse aspecto.

Quanto aos danos morais, esses também são devidos, uma



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que de fato houve violação da intimidade e privacidade da acionante com flagrante falha de segurança nos serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, o que resultou na transferência do valor de R\$6.000,00 não comandada pela consumidora, o que decerto lhe causou dificuldades financeiras, além de ter padecido de angústia, ansiedade, inquietação e intranquilidade, máxime pela negativa de solução do problema pelo banco.

Não se tratou, por isso, de um simples aborrecimento cotidiano, tratando-se de situação que certamente lhe causou extrema preocupação, não tendo a requerida, agora, como se esquivar da sua responsabilidade, devendo ressarcir os prejuízos extrapatrimoniais causados à requerente.

Portanto, na hipótese em comento, para o devido atendimento aos critérios da moderação, razoabilidade e equidade, bem como para coibir a reincidência da conduta ilícita do causador do dano, porém, sem proporcionar o enriquecimento sem causa da vítima, se faz mister MANTER o quantum indenitário fixado na origem.

A autora também se insurge contra a sucumbência recíproca. Razão assiste à mesma.

Acontece que a autora pleiteou a condenação do réu em danos materiais no valor de R\$5.993,99 e em danos morais no valor de R\$20.000,00, tendo a r. sentença julgado procedente o pedido de danos materiais na integralidade do valor requerido e em danos morais no valor de R\$5.000,00, decisão confirmada em segunda instância.

Ocorre que a fixação de valor inferior ao pleiteado por indenização de danos morais, não gera sucumbência recíproca, nos termos da **Súmula 326, do CSTJ**:

Súmula 326, do CSTJ: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.”

Assim, tendo a autora obtido o reconhecimento da ocorrência de danos morais, tendo sido arbitrado valor, ainda que inferior ao postulado, não há que se falar em sucumbência recíproca, devendo ser excluída a sua condenação nas custas e honorários advocatícios.

Nesse sentido converge a jurisprudência desta Câmara, da qual fazem eco os seguintes excertos:

*“Apelação Cível. Contratos bancários. Cliente vítima de sequestro relâmpago. Subtração de cartão de crédito. Compra realizada pelos criminosos e posteriormente cobrada do usuário. Ação declaratória de inexigibilidade c.c. indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do banco. Teoria do Risco do Negócio. Dever de segurança do serviço. Responsabilidade de natureza objetiva. Precedente do C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso repetitivo. **Falhas no serviço bancário demonstradas. Atipicidade do alto valor da compra, destoando do habitual padrão de consumo do cliente. Anomalia não identificada nem reprimida pelo banco.** Ocorrência, demais, imediatamente comunicada à instituição, com o bloqueio do cartão. Omissão da instituição financeira em não cancelar, tempestivamente, a compra junto ao lojista. Valor corretamente declarado inexigível. Danos morais, porém,*

*não configurados. Transtornos que, embora inegáveis, não geram afetação a direitos personalíssimos. Sucumbência recíproca reconhecida. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1062529-44.2014.8.26.0100; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 31ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/04/2016; Data de Registro: 02/05/2016) (g.n.).*

*“Apelação Cível. Cartão de crédito. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c.c. Indenização por Danos Materiais e Morais. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Fortuito externo alegado. Compra contestada. **Operação fraudulenta realizada fora do perfil de gastos da autora. Falha na prestação do serviço reconhecida. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Súmula nº 479 do C.STJ.** Operação inexigível, bem como os encargos moratórios decorrentes deste lançamento. Dano moral. Ocorrência. Violação a direito da personalidade. Artigo 5º, X, da Constituição Federal. Quantum indenizatório fixado dentro dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. Honorários majorados para 20% do valor atualizado da condenação. Recurso da ré não provido, nos termos da fundamentação.” (TJSP; Apelação Cível 1003636-33.2023.8.26.0007; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento:*

31/01/2024; Data de Registro: 31/01/2024) (g.n.).

*“APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS – OPERAÇÕES BANCÁRIAS (COMPRAS A CRÉDITO) REALIZADAS EM DECORRÊNCIA DE CRIME CONSUMADO EM VIA PÚBLICA (SEQUESTRO RELÂMPAGO) – CRIMINOSOS MUNIDOS DOS CARTÕES E SENHAS PESSOAIS DO AUTOR, OBTIDOS MEDIANTE EXTORSÃO – MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS, NO MESMO DIA, EM CURTO PERÍODO DE TEMPO, FORA DO PERFIL DO CONSUMIDOR - DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO EVIDENCIADO - SISTEMA DE SEGURANÇA QUE NÃO FOI CAPAZ DE DETECTAR A ATIPICIDADE DA MOVIMENTAÇÃO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA – CORRETA CONDENAÇÃO DO RÉU À DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO PELO CONSUMIDOR - DECISÃO MANTIDA. - RECURSO DESPROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1015588-26.2020.8.26.0003; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2021; Data de Registro: 09/02/2021) (g.n.).

*“Recursos de Apelação Cível. Ação de restituição de valores pagos (danos materiais) c/c danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo. Recurso a fls. 177/187 não conhecido, em virtude do princípio da unirão recorribilidade recursal, uma vez que a instituição financeira já havia protocolizado anteriormente o recurso de Apelação Cível a fls. 164/174. Gratuidade de justiça*

*mantida. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários com o envio de mensagem ao celular da autora. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Transferência encaminhada, via **PIX, que destoa do perfil de cliente da autora.** Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar o contrário. Art. 373, II, CPC. Devolução do valor da transferência que deve ocorrer de forma simples, conforme pedido formulado na inicial. **Dano moral. Ocorrência. Quantum Indenizatório aplicado com critério e proporcionalidade, que não comporta redução.** Prequestionamento. Previsão legal. Artigo 1.025 do novo Código de Processo Civil. Expediente prejudicado. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Recurso a fls. 177/187 não conhecido e recurso a fls. 164/174 não provido.” (Apelação Cível nº 1015154-48.2022.8.26.0009, 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Desembargador Relator Hélio Nogueira, julgado em 01/09/2023, “Negaram provimento ao recurso de fls. 164/174 e não conheceram do recurso de fls. 177/187. VU”) (g.n.).*

Por todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.

Em virtude do que dispõe o art. 85, § 11, do CPC, majoro a condenação do banco réu, quanto ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais, de R\$1.000,00 para R\$1.200,00.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ficam as partes advertidas quanto aos termos do artigo 1.026, § 2º, do CPC, para o caso de eventuais embargos de declaração protelatórios, cuja multa não está abarcada pela gratuidade processual (artigo 98, § 4º, do CPC).

Para fins de prequestionamento e para se evitar incidentes desnecessários, consideram-se prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos, sendo desnecessária a correspondente citação numérica. Nesse sentido, o **C.STJ** estabelece que: *“[...]São numerosos os precedentes nesta Corte que têm por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada.[...]”*(REsp n. 94.852/SP, relator Ministro Fontes de Alencar, relator para acórdão Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, julgado em 17/6/1999, DJ de 13/9/1999, p. 66.) (g.n.).

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**

**Relator**