



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000000380

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001433-61.2025.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que são apelantes STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A, BANCO BRADESCO S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada MARIA ALZINETE MARINHO (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: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 7 de janeiro de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 5.911

Apelação nº 1001433-61.2025.8.26.0223

Apelante/ Apelada: Banco Bradesco S/A, Stone Instituição de Pagamento S.a e Pague Seguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelada/ Apelante: Maria Alzinete Marinho (Justiça Gratuita)

Comarca: Guarujá

Juiz(a): Leonardo Grecco

Preliminar. Ilegitimidade ativa por ser a autora representante da pessoa que sofreu o dano. Rejeição. O empresário individual é pessoa física que exerce atividade empresária em nome próprio. Personalidade da pessoa natural e empresarial que se confundem. Legitimidade ativa reconhecida.

Preliminar. Ilegitimidade passiva que deve ser afastada. Parte ré que se autodenomina como instituição de pagamento, porém exerce atividade típica de instituição financeira. Parte ré que administra conta da autora. Conta que é utilizada para depósitos, pagamentos e transferências. Legitimidade passiva reconhecida.

Sequestro relâmpago. Danos materiais e morais. Autora que foi vítima de sequestro relâmpago e obrigada a realizar diversas transações durante a madrugada. Sentença de parcial procedência, determinando a indenização à parte autora pelo dano material sofrido. Irresignação de ambas as partes. Responsabilidade das instituições financeiras que decorre da própria relação de consumo existente entre as partes. Operações realizadas que destoam totalmente do perfil da autora. Ré que não comprovou a regularidade da transação. Parte que ré que deixou de efetuar o bloqueio da conta, mesmo sendo as transferências fora do perfil, durante a madrugada, de forma seguida e para o mesmo beneficiário. Parte ré que bloqueou uma transação, mas aprovou as seguintes. Parte autora que esvaziou todo seu crédito em uma madrugada. Teoria do risco da atividade. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na segurança. Danos morais não configurados. Instituições financeiras que não são responsáveis pelo sequestro

relâmpago sofrido pela autora. Autora diagnosticada com TEPT não por ação da parte ré. Ausência de abalo que ultrapasse o dissabor, em relação às instituições financeiras. Situação que configura mero aborrecimento. Sentença mantida. Recurso da parte ré desprovido. Recurso da autora desprovido.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto da r. sentença de fls. 369/373 que, nos autos da ação de restituição de valores e danos morais, assim decidiu a pretensão inicial: *“Ante o exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para: 1) CONDENAR os réus BANCO BRADESCO S.A., STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., solidariamente, a pagar à autora indenização por danos materiais no valor de R\$ 56.113,39 (cinquenta e seis mil, cento e treze reais e trinta e nove centavos), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a data dos fatos (julho de 2024) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação; 2) JULGAR IMPROCEDENTE o pedido de indenização por danos morais. Autora pagará aos advogados das rés o equivalente a dez por cento do pedido de indenização por danos morais, suspensa a cobrança enquanto durar sua pobreza. Os réus pagarão ao advogado da autora, cada qual, o valor de dez por cento sobre os valor da indenização por danos materiais”*.

Ambas as partes recorreram.

A Stone Instituição de Pagamento S/A interpôs recurso de apelação a fls. 376/385. Sustenta que não houve qualquer falha na prestação dos serviços realizados pela parte ré. Aduz que sem a colaboração da parte autora nenhuma transação seria realizada e que todas as operações foram realizadas via aplicativo em telefone devidamente habilitado e aposição de senha pessoal. Ainda, aduz que não deve ser aplicado o CDC, pois a ré é instituição de pagamento e a conta da autora está diretamente liga à sua atividade comercial. Pede a improcedência do feito.

O Banco Bradesco S/A apresentou seu recurso a fls. 383/398. Sustenta que não houve qualquer falha na prestação dos serviços realizados pela parte ré. Aduz que sem a colaboração da parte autora nenhuma transação seria realizada e que todas

as operações foram realizadas via aplicativo em telefone devidamente habilitado e aposição de senha pessoal. Assim, pede a improcedência do feito.

A Pague seguro Instituição de Pagamento S/A apelou a fls. 403/413. Levanta preliminar de ilegitimidade de parte, pois afirma que parte autora é pessoa física, sendo que a as transferências foram feitas a partir da conta corrente de pessoa jurídica. Aduz que tampouco é parte legítima, pois apenas mantém a conta da pessoa jurídica vinculada à autora. No mérito, pede a improcedência do feito, pois as transações foram realizadas através de aparelho devidamente cadastrado e aposição de senha pessoal.

A parte autora recorreu a fls. 416/423. Pede a reforma da sentença tão somente para fixar os danos morais.

Contrarrazões da parte autora a fls. 429/432.

Contrarrazões da Stone Instituição de Pagamento S/A (fls. 435/439) e da Pague seguro Instituição de Pagamento S/A (fls. 440/444).

O Banco Bradesco S/A deixou o prazo para apresentar contrarrazões transcorrer *in albis* (fls. 445).

Preparo devidamente recolhido pelos corréus (fls. 386/387, 399/400, 414/415 e 447).

A parte autora deixou de recolher o preparo por ser beneficiária da justiça gratuita.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos encaminhados para este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 13 de novembro de 2025.

É o relatório.

Os recursos não merecem provimento.

A preliminar de ilegitimidade de parte deve ser afastada.

A natureza jurídica do empresário individual é assim definida, conforme conceito da Comissão Nacional de Classificação (CONCLA) extraído do site do IBGE (concla.ibge.gov.br):

“O empresário pessoa física que exerce profissionalmente atividade econômica, organizada para a produção ou circulação de bens ou de serviços, sem se constituir pessoa jurídica e sem a participação de qualquer sócio, mas que, para fins de Imposto de Renda é equiparado à pessoa jurídica. É obrigatória a inscrição do empresário na Junta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comercial, antes do início de sua atividade. O empresário responde ilimitadamente pelas obrigações empresárias assumidas. Base legal: Código Civil (Lei 10.406 de 10/01/2002, art. 966 e seguintes)”.

A empresa individual é, portanto, uma ficção jurídica constituída para possibilitar que a pessoa natural desenvolva individualmente uma atividade empresarial, recebendo tratamento fiscal diferenciado.

O empresário individual não tem personalidade jurídica própria, apenas recebe um número de CNPJ para fins meramente fiscais. Neste sentido:

A jurisprudência do STJ já se posicionou no sentido de que a empresa individual é mera ficção jurídica, criada para habilitar a pessoa natural a praticar atos de comércio, com vantagens do ponto de vista fiscal. Assim, o patrimônio de uma empresa individual se confunde com o de seu sócio, de modo que não há ilegitimidade ativa na cobrança, pela pessoa física, de dívida contraída por terceiro perante a pessoa jurídica. (STJ. REsp nº 487.995/AP. Rel. Min. Nancy Andrighi. 3ª T. J. em 20.04.2006).

O empresário individual e o microempreendedor individual são pessoas físicas que exercem atividade empresária em nome próprio, respondendo com seu patrimônio pessoal pelos riscos do negócio, não sendo possível distinguir entre a personalidade da pessoa natural e da empresa. (STJ - REsp: 1899342 SP 2019/0328975-4, Relator: Ministro MARCO BUZZI, Data de Julgamento: 26/04/2022, T4 QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 29/04/2022, fls. 118)

Assim, afasto a preliminar de ilegitimidade ativa sustentada pela parte ré, visto que, sendo a parte autora sua única representante e não havendo a possibilidade de distinção entre a pessoa jurídica e a pessoa natural, a parte apelada detém legitimidade necessária para ingressar com o presente feito.

Ainda, como bem observado na r. sentença: *“Embora a Stone e o PagSeguro se denominem instituições de pagamento, exercem atividade típica do sistema financeiro nacional, mantendo contas de depósito e processando transferências financeiras, submetendo-se ao mesmo regime de responsabilidade”* (fls. 371).

Tanto é assim que as transferências foram feitas a partir de contas da parte autora vinculadas aos corréus.

Afastadas as preliminares, passo ao mérito.

Extrai-se dos autos que a parte autora, cliente das instituições financeiras, sofreu sequestro relâmpago, às 18h40 do dia 11 de julho de 2024, quando entrava em sua residência, permanecendo em cárcere privado até às 11h30 da manhã do dia

seguinte (12/04/2024). Durante esse período foi obrigada a realizar diversas transferências, cujo prejuízo somou a quantia de R\$56.113,39.

As instituições financeiras se limitam a afirmar que não houve qualquer falha interna e que as transações todas foram feitas através de celular habilitado, cujas confirmações dependem da aposição de senha pessoal.

O Banco Bradesco S/A, em sua contestação (fls. 193/215), admitiu que bloqueou algumas transações, porém, após verificar que tratava de transferência realizada a partir de aparelho celular cadastrado e senha pessoal, autorizou outras transações. Da mesma forma a Pagseguro Instituição de Pagamento S/A demonstrou o bloqueio de uma das transações (fls. 161) e descadastrou o aparelho celular (fls. 162/164), às 23h15 do dia 11 de julho de 2024.

Dos documentos e argumentações das partes é possível verificar que a parte autora tentou solução administrativa de várias formas com as instituições financeiras, todas realizaram análise interna e pediram a devolução via MED (fls. 236/251), lavrou boletim de ocorrência (fls. 50/54). Ainda, de se pontuar que o irmão da autora, ante a ausência de comunicação durante toda a noite, chegou a comunicar o Banco Bradesco S/A para que bloqueasse a conta da autora (fls. 99).

As instituições financeiras se manifestaram de forma genérica, sustentando que as transferências são legítimas, pois, conforme sistema interno, partiram do telefone celular da parte autora.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Na hipótese dos autos, da narrativa exposta na exordial e acompanhada dos documentos juntados aos autos, vê-se que a parte autora tomou todas as cautelas para resolver a questão administrativamente. Inclusive, como supradito, os sistemas internos das instituições financeiras identificaram transações suspeitas. Anote-se que todas as transações foram feitas no período noturno, de forma seguida e em valores altos e repetidos para o mesmo destinatário, fugindo completamente do perfil de

consumo da autora. Assim, poderiam as instituições ter realizado o bloqueio das contas logo após as primeiras transferências fora do perfil da consumidora. Do extrato juntado a fls. 58 e 216/229, vê-se que as transferências realizadas são completamente destoantes do perfil, o que indica falha na segurança.

Como pontuado na r. sentença: *“No caso concreto, as transações apresentaram evidente atipicidade: valores elevados, transferências repetitivas para os mesmos beneficiários desconhecidos da autora, utilização de limite de crédito excepcional, horários incompatíveis com o perfil bancário habitual da cliente e esvaziamento total das contas em período exíguo. Ficou demonstrada a falha na prestação de serviços bancários pelos réus. As instituições financeiras têm o dever de implementar sistemas de segurança capazes de detectar movimentações atípicas e suspeitas, bloqueando preventivamente operações que destoem do perfil do cliente até confirmação da regularidade. O Banco Bradesco admitiu que houve bloqueio parcial das transações da conta pessoa física após algumas operações, comprovando a existência de sistema de detecção, mas sua aplicação deficiente. Se o sistema funcionou para algumas transações, deveria ter funcionado para todas, especialmente considerando o esvaziamento total das contas da autora”* (fls. 371).

No caso concreto, houve falha na prestação do serviço no que atine às medidas de segurança a serem adotadas pelo banco a fim de se evitar que fraudes e delitos praticados por terceiros, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*. Na espécie, permitir a realização de transações seguidas e atípicas demonstra a falha na segurança do sistema disponibilizado ao cliente.

Tampouco cabe excluir a responsabilidade por caso fortuito, ou seja, evento inevitável que implica necessariamente o dano. Isso porque a doutrina e a jurisprudência entendem que apenas o fortuito externo, não relacionado à atividade do fornecedor, afasta a responsabilidade. No caso sob análise, a perpetração do golpe representa risco inerente à atividade bancária e, portanto, constitui fortuito interno, que não afasta a responsabilidade.

Ressalte-se, ainda, que pela teoria do risco, a instituição financeira, que aufere

lucros em razão da atividade deve arcar com o ônus dela decorrente e que não produziu nenhuma prova a elidir a afirmação da autora. Sequer demonstrou qualquer transferência realizada pela parte autora de valor semelhante.

Assim, competia à parte ré demonstrar a suposta regularidade na transação bancária efetuada com o celular da parte autora, mediante geolocalização das transferências, ou mesmo demonstrar que as transações realizadas estão dentro do perfil da autora, por exemplo.

Neste sentido, já se decidiu:

DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Verossimilhança e hipossuficiência técnica - Inversão do ônus da prova - Inteligência do art. 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor - Fraudes ou delitos praticados por terceiros - Fortuito interno que advém da própria atividade desenvolvida pelo requerido - Restituição das parcelas indevidamente descontadas na conta da autora referentes aos empréstimos. RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO MORAL - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Precedente do STJ uniformizado em sede de recurso repetitivo - Inteligência da Súmula nº 479 do STJ - Caracterização - Quantum indenizatório que deve levar em conta o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados - Valor fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais) que bem se ajusta à hipótese - Afastadas as pretensões das partes quanto a modificação. SENTENÇA DE TOTAL PROCEDÊNCIA MANTIDA - RECURSOS NÃO PROVIDOS." (Apelação Cível nº 1010066-14.2017.8.26.0006, Relator LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO, julgado em 14/09/2020).

CARTÃO DE CRÉDITO Em caso de extravio, furto ou roubo de cartão de crédito, reconhece-se que a administradora responde pelas despesas realizadas pelo uso indevido do cartão, não obstante o fato de a comunicação de sua perda, furto ou roubo ter sido posterior às operações não reconhecidas pelo consumidor e independentemente de adesão do consumidor a seguro contra furto, roubo ou extravio. INDÉBITO Como a autora usuária do cartão de crédito não pode ser responsabilizada por dívida posterior ao furto e restou demonstrado que a cobrança e o débito no cartão de crédito da autora de dívida contraída por terceiros decorreu de ato ilícito do banco, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão do autor contra ação de fraudadores, não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, o que caracteriza falha de serviço, é de se manter a r. sentença, quando à deliberação de “confirmar a tutela e declarar a inexigibilidade do valor de R\$11.018,63, relativo às despesas decorrentes de indevida utilização de seu cartão de crédito por terceira pessoa em seu nome”. REPETIÇÃO DE INDÉBITO - Descabida a condenação do banco réu na devolução do valor cobrado indevidamente em razão de operações realizadas com cartão de crédito furtado da autora, em dobro, nem mesmo de forma simples, ante a ausência de pagamento indevido e de cobrança judicial. SUCUMBÊNCIA - Reconhece-se a sucumbência recíproca, visto que vencidas as partes em parcelas de igual relevância. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 0005975-81.2009.8.26.0650; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valinhos -

2ª. Vara Judicial; Data do Julgamento: 02/04/2012; Data de Registro: 03/04/2012).

APELAÇÃO - BANCÁRIO - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS - CARTÃO FURTADO - EMPRÉSTIMO, COMPRAS E SAQUES CONTESTADOS - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Argumentos da casa bancária que não convencem - Fraude bancária - Banco que não comprova a regularidade das contestadas transações - Autora, aposentada idosa (nascida em 1937), que teve o cartão furtado, lavrou Boletim de Ocorrência Policial e, ainda, solicitou o cancelamento do cartão na mesma data - Culpa exclusiva da vítima não caracterizada - Banco que recebeu pedido de cancelamento do cartão em 14/03/2017 e empréstimo realizado em 16/03/2017 - Casa bancária, ademais, que não trouxe aos autos qualquer prova de que foi a autora quem realizou as movimentações (gravação do terminal de autoatendimento etc.), como bem consignado na sentença - Fortuito interno - Responsabilidade da casa bancária não afastada, ainda que o golpe tenha sido perpetrado por terceiros - Súmula do STJ, verbete 479. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011923-50.2017.8.26.0506; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2019; Data de Registro: 15/10/2019).

Ante a teoria do risco pela atividade desempenhada, compete à parte ré manter sistema atualizado de detecção de fraudes, acionado automaticamente em caso de compra ou movimentação suspeita, visando impedir que as operações fraudulentas sejam consumadas. Sob este enfoque, embora a ação tenha decorrido de ato de terceiro, há prestação de serviço defeituoso, que se enquadra como hipótese de fortuito interno, a incidir a Súmula 479 do STJ.

Nestes termos, citam-se julgados semelhantes:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE EMPRÉSTIMOS INDEVIDOS NA CONTA CORRENTE DO APELADO relação de consumo movimentações indevidas na conta corrente do apelado apelado vítima de golpe furto do cartão e senha por supostas funcionárias do Ministério da Saúde em visita à residência do apelado que é responsável pela guarda do cartão magnético e da senha culpa concorrente que não afasta a responsabilidade integral do apelante relação de consumo cabia ao apelante instituir outros elementos de segurança para evitar a ocorrência de operações fraudulentas, como aposição da digital do cliente ou contato com o correntista operações que discrepavam do perfil do consumidor falha na segurança do serviço prestado pelo apelante declaração de inexigibilidade do débito referente aos contratos impugnados, cancelamento das cobranças pelo apelante e restituição simples do montante pago que se impunham sentença mantida. Resultado: recurso desprovido, quanto à parte conhecida." (Apelação Cível nº 1001602-69.2018.8.26.0069, Relator o Desembargador CASTRO FIGLIOLIA, julgado em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

19/01/2021).

INDENIZATÓRIA - Furto de cartão do banco saque e compra indevidos - R. sentença de parcial procedência apenas para declarar a inexigibilidade da compra realizada pelo cartão de crédito - Recurso do réu. Preliminar CERCEAMENTO DE DEFESA - Não ocorrência - Pedido de oitiva da autora/apelada - Desnecessidade - Matéria eminentemente de direito - Preliminar rejeitada. DANOS MATERIAIS - Pretensão ao afastamento da restituição pelos danos materiais - Impossibilidade - Comunicação do evento danoso à instituição financeira feito pela autora logo em seguida à ocorrência do ilícito penal fortuito interno - Responsabilidade objetiva - Risco pela atividade - Falha na prestação de serviços bancários - Não demonstrada excludente de responsabilidade - Exegese da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça - Dano material configurado - Precedentes do STJ e desta Câmara - Sentença mantida - Sucumbência majorada - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000059-82.2020.8.26.0191; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ferraz de Vasconcelos - 3ª Vara; Data do Julgamento: 18/04/2023; Data de Registro: 18/04/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL Indenização - Autora foi vítima de roubo e teve subtraída a sua bolsa, contendo o seu cartão bancário, sendo realizadas operações pelos meliantes, mediante o uso desse apetrecho - Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada Falha na prestação do serviço bancário Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro Responsabilidade civil configurada Operação realizada pelo fraudador dissonante do perfil de consumo da autora - Danos materiais devidos - Devolução à autora do valor usufruído pelo fraudador mantida - Dano moral Ocorrência Dano "in re ipsa" - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 Pretensão à indenização de R\$ 10.000,00 Valor excessivo Sentença reformada para deferir a indenização por dano moral Honorários recursais - Cabimento - Majoração dos honorários advocatícios em favor do patrono da autora de 10% para 20% do valor do proveito econômico obtido, nos termos do art. 85, § 11, do CPC - Recurso do Banco réu desprovido e provido em parte o da autor. (Apelação nº 1009765-70.2021.8.26.0447, TJ SP, 20ª Câmara de Direito Privado, Relator Álvaro Torres Junior, Julgamento em 27/10/2022).

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023: “(...) 3. *O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos*

consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira”.

Portanto, a operação impugnada é totalmente dissonante das movimentações padrão do perfil de consumidor da parte autora, fugindo completamente do comportamento, o que é possível aferir através dos documentos juntados, contexto a corroborar a clara falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas e em horários reconhecidamente suspeito – transações seguidas e de alto valor feitas durante toda a madrugada.

O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

A propósito:

RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO DELIVERY". Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo entregador, no ato da entrega. Relação de consumo configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023)

Neste cenário, devida a reparação pelo dano material experimentado, sendo a

condenação parte ré à restituição dos valores da transação fraudulenta realizada medida de rigor, devendo a parte autora retornar ao *status quo ante*.

No que atine aos danos morais, realmente não se vislumbra a possibilidade de condenação, pois trata de dissabor sofrido pela parte autora, cuja responsabilidade não pode ser atribuída à instituição financeira.

Nesse sentido:

Apelação Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e materiais Sentença de procedência Irresignação da instituição financeira. Rejeição das preliminares de ausência de dialeticidade, litisconsórcio passivo necessário e ilegitimidade passiva. Golpe da falsa central de atendimento, com a realização de empréstimo, PIXs e pagamento de boleto Situação dos autos em que se evidencia falha preponderante na prestação dos serviços da instituição financeira, tendo em vista que as transações fraudulentas foram realizadas sequencialmente, no mesmo dia e em valores elevados, de modo que, pelo que se pode extrair dos extratos juntados, desbordam, notoriamente, do perfil da consumidora Dever da instituição bancária de garantir a segurança e confiabilidade das transações, nos termos da Resolução CMN nº 4.968/2021 Caracterizada prestação de serviço defeituoso Necessidade de repetição do indébito, tal como determinado em primeiro grau. Danos morais Inocorrência Hipótese narrada que não se qualifica como dano "in re ipsa" e não ultrapassa o limite do mero dissabor, sobretudo considerando que, para além da atuação da autora, que colaborou em certa medida para os fatos, não se vislumbra lesão aos direitos da personalidade decorrente da ação do banco, ante a atuação de terceiros fraudadores. Recurso parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 1001384-59.2021.8.26.0417; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paraguaçu Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 12/09/2024; Data de Registro: 13/09/2024).

Ademais, em que pese o diagnóstico da autora de transtorno de estresse pós-traumático (fls. 55/56), ele não pode ser atribuído às instituições financeiras. Em verdade a parte ré falhou tão somente em seu sistema de segurança interno, ao deixar de evitar que as transações se efetivassem. Porém, ainda que o sistema de segurança da parte ré tivesse bloqueado as transferências, a parte autora sofreria do trauma pelo sequestro relâmpago lamentavelmente vivenciado.

A parte ré não colocou a autora em qualquer situação vexatória ou intimidativa. Não houve cobrança que causasse lesão à honra ou à imagem. Não houve inscrição de débito em órgão protetivo do consumidor. A situação, em relação às instituições financeiras, não ultrapassou os dissabores cotidianos, inerentes à vida moderna.

Conforme decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça, “a verificação do

dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - in re ipsa (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável” (AgRg no REsp 1269246 / RS Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO - Quarta Turma Data do Julgamento: 20/05/2014 Data da Publicação/Fonte: DJe 27/05/2014).

Ora, o sequestro relâmpago ocorreu em ambiente externo. Ainda que se vislumbrasse possibilidade de ocorrência de dano moral, a mesma não deveria ser imputada à parte ré. Ao contrário, sua única responsabilidade é quanto ao dano material sofrido por não ter sido ágil o suficiente para bloquear ou impedir as transações financeiras fora do perfil do consumidor. Não foi o banco quem causou suposto abalo moral à parte autora, e sim os criminosos. Razão alguma há para que citado dano seja suportado, agora, por outro que não o roubador.

O banco não lhe negou atendimento, não há provas de desrespeito e muito menos de que sua situação não tenha sido levada a sério pela instituição financeira, mas sim, apenas de que a resposta obtida às suas reivindicações não lhe aprouvera, o que não quer dizer que as tratativas não foram exitosas.

É certo que a parte autora passou por transtornos e dissabores, tanto que foi compelida a buscar a tutela do Judiciário para a defesa dos seus interesses. No entanto, em hipóteses como esta, a caracterização do alegado dano exige que o inadimplemento contratual traga consequências relevantes na vida do lesado, que supere o simples aborrecimento e desgaste naturalmente decorrentes das tentativas de solucionar o problema.

Nestas condições, não ocorreu dano moral passível de reparação.

Irretocável, portanto, a r. sentença.

Ante o exposto, voto para **NEGAR PROVIMENTO AOS RECURSOS**.
Ante o desenvolvimento recursal, majoro os honorários em favor dos patronos das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

corrés para 15% do valor pedido de indenização por dano moral, observada a gratuidade judiciária. Ainda, majoro os honorários advocatícios em favor do patrono da autora para 15% sobre o valor dos danos materiais.

Atendem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

RICARDO PEREIRA JUNIOR

RELATOR