



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000294896

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002654-63.2025.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante LUCILENE ELIAS MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. V (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO n° 1002654-63.2025.8.26.0196

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Lucilene Elias Martins

Apelado: Banco Bradesco S.A.

4ª Vara Cível da Comarca de Franca

Juiz prolator: Paulo Sergio Jorge Filho

Voto n° 6226

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. TRANSFERÊNCIA PIX. DEVOLUÇÃO VOLUNTÁRIA E ESTORNO VIA MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO.

Ação com pedido de indenização por danos material e moral. Sentença de parcial procedência. Insurgência da autora. Inconformismo restrito ao cabimento da restituição em dobro e da indenização por dano moral.

Restituição em dobro. Não verificada cobrança indevida.

Estorno do valor em razão do acionamento do mecanismo especial de devolução. Engano justificável. Inaplicabilidade do parágrafo único, do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor. Não configurada ofensa à boa-fé objetiva.

Dano moral. Não configurado. Falha na prestação de serviços, por si só, não enseja dano moral. Inexistência de dano presumido. Aborrecimento e dissabor não indenizáveis.

Apelo desacolhido. Sentença mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação com pedidos de indenização por danos material e moral, julgados pela r. sentença de fls. 108/113, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Ante o exposto e mais do que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado na inicial, de acordo com o artigo 487, inciso I, do CPC, e o faço para condenar o banco requerido ao pagamento, em favor da parte autora, da quantia de R\$ 1.683,00, a título de dano material, valor esse que deverá ser corrigido monetariamente desde a data da retirada do valor da conta da autora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelos índices da Tabela Prática do E. TJSP e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, ressalvando que tais encargos observarão esta sistemática até o início da vigência da Lei 14.905/24, a partir de quando, então, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA-IBGE (artigo 389, parágrafo único, do CC), e os juros de mora se contarão pela taxa SELIC, com a extirpação da variação do IPCA, no período, e com desprezo de eventuais juros negativos (406, §1º, do CC). Pela sucumbência recíproca, cada parte suportará 50% das custas e despesas processuais. A parte autora arcará com honorários advocatícios que fixo em R\$ 1.000,00; o réu, de seu turno, pagará verba honorária que fixo, também, em R\$1.000,00.”.

A autora recorreu (fls. 128/134), arguindo ter direito à restituição em dobro, decorrente da falha no serviço prestado. Reiterou ter sofrido dano moral, com o débito indevido, a conta corrente ficou com saldo negativo, utilizado limite do cheque especial. O réu tem responsabilidade objetiva, o dano seria *in re ipsa*. Requereu o provimento do recurso com a reforma parcial da sentença para condenação do réu à restituição em dobro do valor debitado e ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 10.000,00; bem como a majoração dos honorários.

Ofertadas contrarrazões (fls. 138/144), o réu sustentou incabível a restituição em dobro, pois não houve má-fé; bem como inexistir dano moral. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e sem preparo em razão da gratuidade concedida à autora.

É o relatório.

Cuida-se de ação com pedido de indenização por danos material e moral, sob alegação de falha nos serviços do réu quando do processamento de pedido de devolução de valor de transferência PIX.

Não houve insurgência do réu quanto à condenação à

restituição do valor da operação, cingindo-se o inconformismo da autora quanto ao cabimento da devolução em dobro e da indenização por dano moral.

O parágrafo único, do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor dispõe: “O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.”.

In casu, não configurada a cobrança indevida. Isso porque, a dinâmica do golpe é conhecida. O fraudador efetua transação (PIX) e entra em contato com o destinatário solicitando a devolução, justificando o engano; mas, concomitantemente, aciona a instituição financeira para que providencie o estorno do valor.

Portanto, embora a restituição dos valores seja matéria incontroversa, o débito efetuado não configura cobrança indevida. Haveria engano justificável, à vista do acionamento do mecanismo especial de devolução (MED), cujo processamento é providência de observância obrigatória pela instituição financeira ré, conforme regramento do Banco Central (Resolução BCB nº 1/2020, artigo 41-B e seguintes). Não restou caracterizada ofensa à boa-fé objetiva.

Quanto ao dano moral, também não configurado.

A falha na prestação do serviço, por si só, não enseja reparação por dano moral. Diferente do alegado pela autora, não é o caso de dano presumido.

A autora alegou “A retirada unilateral de valores da conta corrente da consumidora, sem autorização, não só gerou prejuízo imediato, mas também deixou a conta no cheque especial, com encargos e restrição de sua capacidade de honrar compromissos básicos, como o pagamento de contas e aquisição de alimentos” (fls. 131)

Embora o extrato bancário (fls. 10) informe que com o estorno do valor a conta da autora ficou com saldo negativo, a situação foi regularizada no dia seguinte. Ademais, tal circunstância poderia ensejar apenas reparação por dano material quanto a eventuais encargos cobrados, mas não houve



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pedido a propósito.

Não configurado dano moral, eis que não há indício de efetivo comprometimento da capacidade financeira a prejudicar o sustento da autora, tampouco doutras repercussões relevantes. A mera alegação não basta.

Digno de nota ter o fato ocorrido em 10 de julho de 2024 e a ação ajuizada em 7 de fevereiro de 2025, ou seja, após quase sete meses. Eventuais aborrecimento e dissabor experimentados não são indenizáveis.

Por fim, quanto aos honorários sucumbenciais, foram fixados por equidade (R\$ 1.000,00) considerando o valor da condenação, observado o §8º, do artigo 85, do Código de Processo Civil. A causa é singela e praticados os atos ordinários. Não há elementos que justifiquem a majoração.

Portanto, de rigor o desprovimento do recurso, mantida a r. sentença, pelos fundamentos nela expostos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Pelo exposto, voto para **NEGAR provimento ao recurso da autora**, nos termos da fundamentação supra. Em razão da sucumbência parcial, tendo em vista o disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majorados para R\$ 1.200,00 os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela apelante, pelo trabalho adicional realizado em grau recursal; observada a gratuidade concedida (fls. 17).

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora