



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000139066

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007587-59.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ANTÔNIO OTÁVIO MORRI.

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: **Não conheceram. 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), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1007587-59.2024.8.26.0020

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelado: Antônio Otávio Mori

Comarca: São Paulo - 5ª Vara Cível do

Foro Regional Nossa Senhora do Ó

Juíza prolatora: Mariana Horta Greenhalgh

VOTO Nº 5620

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANO MORAL.

Autor alega ter sido vítima de fraude perpetrada por meio de ligação telefônica. Transferência de valores via pix não reconhecidas pelo autor.

Ação condenatória com pedidos de restituição de valores e indenização por dano moral.

Sentença de parcial procedência para determinar a restituição de valores, indeferido o pedido de indenização por dano moral. Insurgência do réu.

Razões dissociadas da sentença proferida. Réu alega não haver responsabilidade objetiva e, conseqüentemente, o dever de pagar qualquer indenização ou restituição de valores, pois a espera na fila, por mais incômodo que cause, não é capaz de atingir a dignidade da pessoa humana. Além disso, busca seja a afastada a condenação ao pagamento de indenização por dano moral ou a redução do quantum indenizatório e fixação de juros de mora a partir do arbitramento. Violação do princípio da dialeticidade.

Sentença de parcial procedência mantida. Honorários de sucumbência devidos pelo réu majorados.

Recurso do réu não conhecido.

Vistos.

Trata-se de ação condenatória com pedidos de restituição de valores e indenização por dano moral julgados parcialmente procedentes pela r. sentença de fls. 340/342, cujo relatório é adotado, para condenar o réu à restituição dos valores transferidos indevidamente da conta do autor, no total de

R\$ 142.560,00, corrigido desde o desembolso e com juros de mora a partir da citação. A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do artigo 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância, no que aplicável, das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: i) até o dia 29/08/2024 a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1/0% ao mês; ii) a partir do dia 30/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Diante da sucumbência recíproca e proporcional, o réu foi condenado a arcar com 2/3 das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação. O autor arcará com o restante das custas e despesas processuais, além de honorários fixados em 10% do valor pretendido a título de indenização por dano moral.

Inconformado, recorreu o réu, aduziu inexistência de defeito na prestação do serviço, devendo ser afastada sua responsabilidade objetiva e, conseqüentemente, o dever de pagar qualquer indenização ou restituição de valores. A espera na fila, por mais incômodo que cause, não é capaz de atingir a dignidade da pessoa humana, numa perspectiva de dano moral, tendo em vista que não causa dor íntima capaz de justificar uma condenação a título de dano moral, não ultrapassando a esfera do mero aborrecimento diário, um desconforto, comum ao homem médio. Ademais, o apelado não precisaria aguardar nem mesmo por 10 minutos, ante sua própria narrativa, para receber a resposta que procurava. O apelante ainda oferece serviços de atendimento eletrônico para o autor não necessite utilizar os serviços físicos do requerido, como por exemplo, *internet Bank*, caixas eletrônicos entre outros. A pretensão do apelado não merece prosperar, uma vez que não estão presentes os elementos necessários para que ocorra qualquer tipo de reparação a título de danos morais. O autor não se desincumbiu de comprovar a ocorrência de

fato ou vício do produto ou do serviço, já que se limitou a efetuar meras alegações, cuja análise não indica a existência de um ilícito derivado por inadequação do na prestação do serviço ou fornecimento do produto. O serviço prestado pelo apelante foi efetuado observando-se todas as regras legais, não havendo que se falar em defeito na prestação do serviço, especialmente ao verificarmos que houve o respeito e observância de todas as exigências documentais para a abertura da conta e disponibilização dos serviços agregados, bem como conferência com os originais e análise cadastral. Não existe qualquer fato de responsabilidade atribuível ao réu a causar dano moral. Caso mantida a condenação, requereu a redução do *quantum* indenizatório e a incidência de juros de mora a partir do arbitramento. Pleiteou a reforma da sentença (fls. 351/367).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 368/369).

Foram oferecidas contrarrazões (fls. 374/380).

É o relatório.

O recurso não comporta conhecimento.

Consta nos autos ser o autor correntista do Banco Bradesco S.A., ora réu.

Segundo relato da inicial, no dia 16 de junho de 2024 foram realizadas oito transferências via pix de suas contas (corrente e poupança) para contas de terceiros, totalizando a quantia de R\$ 142.506,00. Afirma não ter realizado as transferências, as quais se deram por meio de fraude no sistema BIA (Bradesco Inteligência Artificial), na qual terceiros obtiveram acesso a conta corrente do autor e sua chave pix. Ao entrar em contato com o banco foi informado da impossibilidade de ser ressarcido, pois, segundo o banco, não teria ocorrido falha em seu sistema de segurança. Registrou boletim de ocorrência e encaminhou e-mail para sua gerente, mas não obteve qualquer resposta do réu. Ao ajuizar a demanda, busca a restituição

do valor de R\$ 142.506, transferido indevidamente de suas contas, bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar o réu à restituição dos valores transferidos indevidamente da conta do autor, no total de R\$ 142.560,00, corrigido desde o desembolso e com juros de mora a partir da citação, ficando indeferido o pedido de indenização por dano moral.

Com efeito, o artigo 1.010, do Código de Processo Civil arrola os requisitos indispensáveis à interposição do recurso, dentre eles, cabe ao apelante expor: “III - as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade;”.

Em seu recurso o apelante sustenta inexistência de defeito na prestação do serviço, pois a espera na fila, por mais incômodo que cause, não é capaz de atingir a dignidade da pessoa humana, numa perspectiva de dano moral. Ademais, a apelada não precisaria aguardar nem mesmo por 10 minutos, para receber a resposta que procurava. Além disso, alega que a pretensão do apelado não merece prosperar, uma vez que não estão presentes os elementos necessários para que ocorra qualquer tipo de reparação a título de danos morais e o serviço foi efetuado em observância a todas as regras legais, não havendo se falar em defeito na prestação do serviço, especialmente ao verificarmos que houve o respeito e observância de todas as exigências documentais para a abertura da conta e disponibilização dos serviços agregados, bem como conferência com os originais e análise cadastral. Ao final, requereu seja afastada a indenização por dano moral ou a redução do *quantum* indenizatório e incidência de juros de mora a partir do arbitramento.

No entanto, as razões recursais estão totalmente dissociadas do decidido em sentença.

Consoante se lê da fundamentação da sentença, o autor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não alega falha na prestação de serviços por espera em fila na agência bancária ou por inobservância de procedimentos no ato de abertura de conta e disponibilização de serviços e sequer houve condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral.

Era ônus do apelante trazer as razões de seu inconformismo à vista da sentença proferida e não há um único parágrafo no qual exponha sua insurgência em consonância com os atos processuais praticados. Logo, as razões trazidas não são aptas a subsidiar o pedido de reforma, pois o recurso não apresenta contrariedade à sentença, em evidente violação ao princípio da dialeticidade.

Assim, é caso de não conhecimento do recurso e consequente manutenção da sentença de parcial procedência dos pedidos iniciais.

Considerando o resultado do recurso, majorados os honorários de sucumbência devidos pelo réu para 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §11º, do Código de Processo Civil.

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

Pelo exposto, **VOTO por negar conhecimento ao recurso.**

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora