



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000211609

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026805-27.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado LUÍS RENATO BRITTO MACHADO.

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 ao recurso. 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, 12 de março de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 7.153

Apelação nº 1026805-27.2024.8.26.0100

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Luís Renato Britto Machado

Comarca: São Paulo - Foro Central Cível

Juiz(a): Leonardo Delfino

Preliminar de ilegitimidade de parte que deve ser afastada. Responsabilidade do banco-réu que decorre da própria relação de consumo existente entre as partes. Preliminar afastada.

Roubo de celular. Danos materiais e morais. Autora que foi vítima de roubo. Sentença de parcial procedência, determinando a indenização à parte autora pelo dano material sofrido e condenação por dano moral. Irresignação da parte ré. 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 e com cartão de crédito não solicitado pela autora. Teoria do risco da atividade. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na segurança. Dano moral que restou configurado. Inscrição do nome da autora em cadastro de proteção ao crédito. Quantia fixada que se mostra adequada e razoável ao caso concreto. Sentença mantida. Recurso da parte ré desprovido.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto da r. sentença de fls. 298/308 que, nos autos da ação de restituição de valores e danos morais, assim decidiu a pretensão inicial: “*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, e o faço para: a)*

DECLARAR a inexistência do negócio jurídico referente à contratação de empréstimo firmado em nome do autor, no valor de R\$5.000,00, da transferência via PIX de R\$1.980,00 e das doze operações de crédito discriminadas na petição inicial, que totalizaram R\$10.258,76, todas as operações realizadas em 24/05/2023; b) CONDENAR o réu a restituir ao autor, de forma simples, o saldo existente na conta corrente antes do evento (R\$304,30) e os valores eventualmente pagos a título de parcelas do empréstimo impugnado, acrescido de correção monetária desde cada desembolso, e com juros legais de mora a partir da citação, montante este a ser apurado em liquidação de sentença; c) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir desta data e com juros de mora desde a citação. Fica autorizada a compensação dos valores a serem recebidos a título de danos materiais e morais com eventual valor disponibilizado pelo réu e recebido pelo autor, referente ao contrato de empréstimo em questão, de modo que o autor deverá restituir ao réu o saldo credor remanescente, se houver, sendo que a disponibilização do valor na conta do autor deve ser comprovado pela parte requerida e apurada em fase de cumprimento de sentença. Conforme orientação do Tribunal de Justiça de São Paulo, os valores deverão ser atualizados monetariamente pela Tabela Prática do TJSP (INPC até 27/08/2024), e com incidência de juros de mora nos termos do Código Civil de 2002, art. 406, de 12% ao ano (1% ao mês) até 27/08/2024, quando passa a ter efeito a Lei 14.905/2024, que modificou os parâmetros de juros e correção monetária do Código Civil. A partir de 28/08/2024, o Tribunal de Justiça de São Paulo Passou a adotar o IPCA-E como índice de correção, e para o cálculo dos juros de mora, deverá haver a aplicação subsequente da diferença entre a SELIC e o índice oficial de correção monetária (IPCA). Prejudicados os demais argumentos e pedidos, posto que incompatíveis com a linha adotada, ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com postulação meramente infringente ensejará a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC. Em razão da sucumbência (ausente ao autor, na forma da Súmula 326 do STJ), condeno o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado das condenações, na forma do art. 85, §2º, do

Código de Processo Civil”.

O Banco Bradesco S/A apresentou recurso de apelação a fls. 312/338. Levanta preliminar de ilegitimidade passiva aduzindo que as pessoas que receberam os valores das transferências não reconhecidas pela parte autora é que deve figurar no polo passivo. No mérito, 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, aposição de senha pessoal e token. Afirma que não há falha no sistema. Assim, seja afastada a indenização pelos danos morais e os danos materiais dos valores transferidos para terceiros. Subsidiariamente, pede seja autorizada a compensação do crédito liberado em favor da parte autora, com o valor da indenização fixada na sentença.

Contrarrazões da parte autora a fls. 345/356.

Preparo devidamente recolhido pela parte ré (fls. 360 e 366/368).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos encaminhados para este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 15 de janeiro de 2026.

É o relatório.

A preliminar de ilegitimidade de parte deve ser afastada.

A responsabilidade da parte ré é objetiva em relação ao consumidor, razão por que os beneficiários da transação por PIX não precisam ser citados. Eventual pretensão da parte ré em responsabilizar os beneficiários das transações pode ser feita em ação própria.

Tal entendimento é pacífico nesta E. Corte:

Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais cumulada com inexigibilidade de débito – Sentença de procedência – Inconformismo do banco-réu. Preliminar - Nulidade da sentença por inobservância da existência de litisconsórcio necessário - Rejeição - Ausência de litisconsórcio necessário entre o banco réu e os supostos beneficiários das transações – Responsabilidade do banco-réu que decorre da própria relação de consumo existente entre as partes e que dispensa a inclusão no polo passivo da demanda de eventuais corresponsáveis solidários pelos danos causados – Direito de regresso que, se o caso, deverá ser buscado pela instituição financeira ré em ação própria – Inteligência do art. 13 do CDC – Preliminar rejeitada. Mérito - Empréstimo fraudulento seguido de saques realizados na conta corrente, não reconhecidos pelo correntista - Alegação pelo banco réu de que o autor teria sido vítima do chamado golpe do falso funcionário ou falsa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

central de atendimento - Fato modificativo do direito do autor não comprovado - Culpa exclusiva da vítima não demonstrada - Ônus que incumbia ao réu (art. 373, II, CPC) – Transações realizadas que destoam do perfil do autor, além de superarem, em muito, o limite diário de transferências para a conta corrente do autor, conforme comprovado nos autos – Defeito do serviço caracterizado – Responsabilidade objetiva (art. 14, CDC) - Inexigibilidade do empréstimo realizado na conta do autor bem reconhecida em sentença – Dano moral configurado – Indenização fixada com razoabilidade (R\$6.000,00) – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003398-22.2023.8.26.0554; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/06/2024; Data de Registro: 13/06/2024)

Afastada a preliminar, passo ao mérito.

Extraí-se dos autos que a parte autora, cliente da instituição financeira ré, foi vítima de roubo e teve seu celular subtraído, no dia 17 de janeiro de 2023, por volta das 17h45. No mesmo dia, às 18h20, a parte autora comunicou à ré do ocorrido e pedir o bloqueio da conta e cartão, via Central de Atendimento. Ainda, pediu um novo cartão para a conta corrente somente com a função débito, recusando a função crédito. Até então o cartão da autora tinha a função de débito e crédito. Após o desbloqueio do novo cartão, apenas com a função débito, a parte autora foi vítima de novo roubo de seu celular, no dia 24 de maio de 2023, por volta das 9h30. Afirma a parte autora que não se preocupou com o segundo roubo, pois não possuía cartão virtual instalado, tampouco saldo relevante na conta mantida com a ré e o cartão funcionava apenas na função débito. Contudo, julho de 2023 seu nome foi inscrito em cadastro desabonador e verificou que, na data do segundo roubo sofrido, os roubadores realizaram em sua conta empréstimo pessoal, no valor de R\$5.000,00, transferência PIX de R\$1.980,00, além de outras operações no cartão de crédito, cujo valor total do prejuízo à parte autora foi de R\$10.258,76. Novamente a parte autora comunicou o banco a respeito do ocorrido e, após algumas comunicações administrativas, a parte ré respondeu afirmando que não haveria o ressarcimento dos valores. Pede o ressarcimento dos valores, o cancelamento do empréstimo e a restituição saldo existente antes das operações fraudulentas (R\$304,30).

A instituição financeira se limita a afirmar que não houve qualquer falha interna e que as transações todas foram feitas através de cartão com chip, cuja confirmação depende da aposição de senha pessoal. Sustenta que trata de fortuito externo, não sendo sua responsabilidade.

Dos documentos e argumentações das partes é possível verificar que a parte autora tentou solução administrativa de várias formas com a instituição financeira (fls. 44/45, 46/68, 69/82, 83/84, 85, 87/92, 94/99, 101/106 e 108/113), lavrou boletim de ocorrência (fls. 38/40 e 41/42).

Ainda, de se pontuar que a parte autora foi incisiva ao afirmar que não havia solicitado cartão com função crédito após ter sofrido o primeiro roubo. Contudo, foram realizadas compras com a função crédito após o segundo roubo. A parte autora teve seu nome inscrito em cadastro desabonador, por mais de uma vez, ainda que estivesse tentando resolver administrativamente a questão (fls. 283/285, 258/260 e 293/295), explicou que os apontamentos feitos Banco Itaú são oriundos de empréstimos que teve que fazer para manter sua subsistência.

Por outro lado, a instituição financeira se manifestou de forma genérica, sustentando que as operações são legítimas, pois, conforme sistema interno, foram realizadas com aposição de senha pessoal e não juntou qualquer documento.

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. Anote-se que as transações foram feitas de forma seguida e em valores altos, fugindo completamente do perfil de consumo da autora. Ademais, foram realizadas compras na modalidade crédito e a parte autora sempre afirmou querer apenas a função débito. Assim, poderia a instituição ter realizado o bloqueio da conta logo após as primeiras transferências fora do perfil da autora, pois foi feito o empréstimo e o valor total foi transferido da conta. Do extrato juntado a fls. 119/121 e 125/147, vê-se que as transferências realizadas são completamente destoantes do perfil, o que também indica falha na segurança.

Como pontuado na r. sentença: “*O réu, por sua vez, defende a legitimidade das operações, argumentando que as transações foram realizadas com uso de senha*”.

peçoal, chave de segurança e token, informações de acesso restrito do correntista/autor. Diante da controvérsia instaurada nos autos negativa de contratação, é evidente que não poderia ser imposto ao autor o ônus da prova de fato negativo, consistente na não realização das transações bancárias ora impugnadas. Em outras palavras, tendo em vista a narrativa da inicial, incumbia ao réu demonstrar, concretamente, que as operações foram contratadas pelo autor, pois impossível exigir dele prova de fato que ela alega não ter ocorrido. Ocorre que, ao contestar a ação, o requerido não produziu nenhuma prova no sentido de que foi o demandante, efetivamente, o responsável pelas transações, limitando-se a defender a segurança e inviolabilidade de seus sistemas – fato notoriamente inverídico, como demonstram as inúmeras e variadas fraudes que acometem o sistema bancário dia após dia. Como cediço, os serviços bancários vêm passando, nos últimos anos, por intenso processo de informatização. As instituições financeiras têm estimulado, de várias formas, a adesão de seus clientes aos serviços prestados de forma virtual (inicialmente via internet banking e, mais recentemente, por aplicativos instalados em aparelhos de telefonia celular). Não há dúvidas de que a prestação dos serviços por tais meios trouxe vantagens para os consumidores, que têm à sua disposição atendimento mais ágil e menos burocrático. Os Clientes têm cada vez menos necessidade de comparecer a agências bancárias e de enfrentar filas para pagar contas, contratar empréstimos e fazer transferências, dentre diversos outros serviços. Ocorre que tal situação é ainda mais vantajosa para os bancos, pois a diminuição do movimento de clientes viabiliza relevante redução de custos (por exemplo, com aluguel de imóveis que eram ocupados por agências e diminuição do número de funcionários, tanto os das agências em si como os contratados para atendimento em centrais telefônicas). Consequentemente, houve aumento no lucro da atividade bancária. Porém, juntamente com as benefícios [sic] vieram os problemas, pois a criminalidade encontrou nessa maneira de prestar serviços bancários inúmeras brechas para atuar, tirando proveito das falhas nos sistemas de segurança das instituições financeiras para obtenção de vantagens patrimoniais, em prejuízo dos consumidores. Ora, se os bancos auferem inegáveis vantagens com a informatização de seus serviços, potencializando seus lucros, devem também arcar com as consequências das falhas de segurança exploradas pelos criminosos. Trata-

se, na verdade, de assunção do risco de sua atividade lucrativa.” (fls. 301/302).

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 auferir 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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. INDEBITO 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 INDEBITO - 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 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\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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
advocáticos 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*. Anote-se que foi autorizada a compensação de valores pela r. sentença, o que será apurado em cumprimento de sentença.

No que atine aos danos morais, bem se vê o dano extrapatrimonial sofrido pela parte autora extrapola e muito o mero aborrecimento cotidiano. Como se destaca dos documentos juntados, a parte autora não foi lesada apenas com o roubo sofrido e a emissão de cartão de crédito em seu nome que não foi solicitado, mas também teve seu nome inscrito em cadastro desabonador.

Consoante lição de Sergio Cavalieri Filho sobre o que dispõem os incisos V e X, do art. 5º, da Constituição da República, o dano moral consiste em agressão à dignidade, amor-próprio, autoestima:

“Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar” (cf. Programa de responsabilidade civil. 8ª ed., São Paulo: Ed. Atlas, 2008, n. 19.4, p. 83).

Assim sendo, no caso concreto, restou claramente evidenciado que houve prejuízo psicológico à parte autora e sua família, considerando que a situação vivida lhe causou inegável desequilíbrio emocional a ponto de provocar abalos à personalidade e em seu estado de espírito.

No que concerne ao valor da condenação, como cediço, não há critérios



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetivos para que se estabeleça o “*pretium doloris*”. A doutrina pondera que inexistem caminhos exatos para se chegar à quantificação do dano extrapatrimonial, mas lembra também que é muito importante a atuação do juiz, a fim de que alcance a equilibrada fixação do ‘*quantum*’ da indenização, dentro da necessária ponderação e critério, devendo o arbitramento levar em conta o grau de culpa, a gravidade do fato e as peculiaridades do caso concreto.

Na espécie, a fixação dos danos morais no valor de R\$5.000,00 mostra-se razoável e proporcional ao dano sofrido pela parte autora. Tal condenação não implica em enriquecimento sem causa e ainda atende à dupla finalidade de punição pela conduta culposa e de desestímulo à prática dos mesmos atos.

Neste cenário, devida a reparação pelo dano material experimentado, sendo a condenação da instituição financeira medida de rigor, devendo à parte autora retornar ao *status quo ante*.

Assim, a r. sentença deve ser mantida em sua integralidade.

Ante o desenvolvimento recursal, majoro os honorários advocatícios em favor do patrono da parte autora para 12% do valor da causa.

Atentem 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).

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO AO APELO DA RÉ.**

RICARDO PEREIRA JUNIOR

RELATOR