



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000137888

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031975-23.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante/apelado WALTER LUIZ DA SILVA NETO, é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1031975-23.2024.8.26.0506
Apelante/Apelado: Walter Luiz da Silva Neto
Apelado/Apelante: Itaú Unibanco S/A
Ação: Apelação Cível - Bancários com Revisão
Origem: Foro de Ribeirão Preto (1ª Vara Cível)
Juiz de 1ª instância: Renê José Abrahão Strang
Voto nº 6223

APELAÇÃO CÍVEL. PIX DEVOLVIDO INDEVIDAMENTE. MED. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESTITUIÇÃO DEVIDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

I. Caso em exame: Apelações contra sentença que condenou banco réu a restituir R\$ 4.216,28, valor de PIX indevidamente devolvido, oriundo de relação comercial legítima. Sucumbência recíproca.

II. Questão em discussão: (a) legitimidade passiva do banco; (b) falha na prestação do serviço e dever de ressarcimento; (c) dano moral; (d) sucumbência e honorários. Banco alega cumprimento do MED e normas do BACEN. Autor requer indenização moral de R\$ 15.000,00 e majoração de honorários.

III. Razões de decidir: Aplicável o CDC (Súmula 297/STJ). O banco não comprovou, conforme arts. 373, II, CPC e 14, CDC: (i) solicitação via MED; (ii) motivação da devolução; (iii) apuração de fraude; (iv) comunicação ao cliente; (v) justificativa legal. Falha na prestação do serviço caracterizada. Autor comprovou licitude da transferência mediante notas fiscais. Restituição devida. Quanto ao dano moral, a devolução indevida não transcendeu dissabores cotidianos nem afetou dignidade, honra ou equilíbrio emocional do autor, restringindo-se à

esfera patrimonial. Ausente dano moral indenizável.

IV. Dispositivo e tese: Negado provimento aos recursos. Honorários majorados para 12% sobre o proveito econômico. Mantida distribuição de custas. Tese: Banco que devolve PIX recebido pelo cliente sem comprovar regularidade do MED incorre em falha na prestação do serviço, devendo restituir o valor. Tal falha, quando não acompanhada de circunstâncias excepcionais que afetem dignidade ou honra, não configura dano moral, limitando-se à esfera patrimonial.

Legislação: CF/88, art. 5º, X; CDC, arts. 4º, I, 6º, VIII e 14; CPC, art. 373, II; Súmula 297/STJ.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 242/243, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente os pedidos da inicial para: a) a determinar que o réu efetue o ressarcimento do valor de R\$ 4.216,28; b) condenar as partes no pagamento das custas e despesas processuais (50% para cada), bem como honorários advocatícios recíprocos, fixados em 10% sobre o proveito econômico obtido.

A parte ré busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando: a) ilegitimidade passiva, pois apenas cumpriu normas do BACEN; b) ausência de falha na prestação de serviços; c) inexistência de dano material, sob pena de enriquecimento ilícito do autor.

A parte autora pugna pela reforma da r. sentença pleiteando: a) condenação em danos morais no valor de

R\$ 15.000,00; b) majoração dos honorários advocatícios para 20%; c) afastamento da sucumbência recíproca, com condenação integral do banco.

Tempestivas e preparadas, vieram aos autos contrarrazões das partes (fls. 267/274 e 275/279).

É a síntese do necessário.

De início, afasta-se a alegada preliminar de ilegitimidade de parte trazida pelo réu em suas razões recursais, pois na condição de prestador de serviços bancários contratados pela parte autora, possui pertinência subjetiva para a causa.

Nesse sentido, tenho certo de que a ré é parte legítima para integrar o polo passivo e possui responsabilidade quanto aos débitos indevidos realizados na conta do autor/ cliente, recaindo sobre o réu a responsabilidade em relação a eventuais danos decorrentes de falha na prestação do serviço, sendo sua obrigação a manutenção de mecanismos que visam o combate de fraudes e golpes bancários, em razão da natureza da atividade desenvolvida em mercado.

Do mesmo modo, afasta-se a preliminar arguida pelo autor em suas contrarrazões, quanto a alegada violação ao princípio da dialeticidade pelo réu, visto que muito embora as razões recursais tragam considerações já realizadas na origem, verifica-se que há referência à r. sentença recorrida, impugnando seus fundamentos.

No mérito, cinge-se a controvérsia recursal quanto à existência de falha na prestação de serviços

bancários com o conseqüente dever de ressarcimento, à configuração de danos morais indenizáveis e seu *quantum*, bem como à distribuição da sucumbência e fixação dos honorários advocatícios.

Anota-se, desde já, ao caso são aplicáveis as disposições estampadas no Código de Defesa do Consumidor, sendo de rigor a análise da controvérsia e interpretação das cláusulas contratuais de forma favorável a parte hipossuficiente, qual seja o autor, garantindo-se o estabelecimento do equilíbrio contratual em respeito a sua vulnerabilidade material (art. 4º, I, CDC), e, hipossuficiência processual (art. 6º, VIII, CDC).

Este é o entendimento já pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça por meio da Súmula nº 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Ato contínuo, verifico que o banco réu fundamenta sua defesa na alegação genérica de que a devolução de parte do PIX recebido ocorreu em cumprimento às "diretrizes do Banco Central" e ao Mecanismo Especial de Devolução (MED), em razão de contestação pela instituição pagadora sob alegação de fraude.

Ocorre que, conforme bem observado pelo Juízo *a quo*, o banco não trouxe aos autos qualquer documentação comprobatória da regularidade do procedimento adotado.

Nessa linha, competia ao réu, nos termos do art. 373, II, do CPC e do art. 14 do CDC, comprovar a efetiva

solicitação via MED, a motivação específica do pedido de devolução, a apuração da alegada fraude, a comunicação ao correntista e a autorização ou justificativa legal para a retirada unilateral dos valores. Nenhum desses elementos foi apresentado.

O banco limitou-se a afirmar genericamente que cumpriu normas do BACEN, sem demonstrar a existência concreta do pedido de devolução ou a investigação da legitimidade da transação. Ademais, o autor comprovou documentalmente a licitude da transferência, oriunda de relação comercial regular, conforme notas fiscais de fls. 33/51 que evidenciam dívida superior a R\$ 10.000,00 da empresa City Point Bar.

Assim, deveria o réu demonstrar a regularidade da devolução do PIX recebido na conta do autor, o que não ocorreu no presente caso, concluindo-se pela falha na prestação do serviço bancário, consistente na falta de transparência, de comprovação da solicitação e da motivação da devolução.

Frise-se que eventual recebimento por terceiros é questão que não pode ser imputada ao consumidor, que sequer tem acesso às informações sobre o destino dos valores. Cabe ao banco, que detém exclusivamente tais dados, promover as medidas cabíveis contra quem efetivamente recebeu a quantia de forma irregular.

Nesse passo, indisputável que o fato se insere dentro da atividade financeira exercida pelo réu, que deve

zelar por garantir segurança a seus correntistas.

Como bem pontuado na r. sentença: “(...) deixou de trazer aos autos, documentação comprovando que houve pedido motivado para devolução da transferência feita, ou apuração da ocorrência que motivou a devolução do valor transferido via pix para a conta do autor. Assim, não restou devidamente esclarecida a questão acerca da devolução da quantia de R\$ 4.216,28 (quatro mil, duzentos e dezesseis reais e vinte e oito centavos), tampouco, cabalmente comprovado que tal transação ocorreu para segurança do autor ou de terceiro envolvido na transferência. Diante disto, verifica-se que a devolução do valor que o autor havia recebido, via pix, é indevida, uma vez que penaliza injustificadamente o consumidor por ato que a ele não pode ser imputado.”.

Desta forma, de rigor a devolução do valor subtraído da conta bancária do autor, conforme pontuado na r. sentença.

No tocante à indenização por danos morais, frisa-se que o dever de indenizar decorre do preceito insculpido no artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal, que preconiza a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra, bem como da imagem das pessoas, restando assegurado o direito de indenização pelo dano material ou moral advindo de sua violação.

Não obstante, importante esclarecer, que nem toda situação de sofrimento, transtorno ou aborrecimento ensejará reparação, mas tão somente situações graves o

suficiente para afetar a dignidade humana em seus diversos substratos materiais.

Cumpre consignar, neste ponto, que apenas se considera dano moral indenizável o dano que atinge a honorabilidade, dando azo à dor subjetiva, que transcende a normalidade dos dissabores cotidianos, efetivamente responsável pela ruptura no equilíbrio emocional do indivíduo, interferindo de forma intensa e significativa em seu bem-estar.

À vista disso, constato que a devolução do PIX recebido, não possui o condão de acarretar, por si só, dano moral, sendo necessária, pois, a comprovação ou, até mesmo, o consenso acerca dos fatos que levam a presumir, a desestabilização psíquica do indivíduo ou a lesão à sua personalidade.

No caso sob análise, diferentemente do que faz crer a parte autora, mostra-se indispensável a efetiva demonstração de circunstâncias excepcionais que, por culpa ou fato imputável ao réu, ocasionaram grave ofensa à sua honra.

Contudo, do simples compulsar dos autos, verifico a incidência de meros aborrecimentos que se restringem à esfera patrimonial do consumidor.

Carlos Alberto Bittar ensina que: "*Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas*". (in Caderno

de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34)

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: *"O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente". (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)". ("A Responsabilidade Civil por Dano Moral", Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996)*

A doutrina de Antônio Chaves fere de perto a questão: *"propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sobra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros."* ("in" Tratado de Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982)

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos podem acontecer, e, se não houve conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao consumidor

sofrimento indesejado, entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade do requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de lhe ofender a honra.

Trata-se de situação que embora seja desconfortável, jamais chegou a impor qualquer abalo de natureza moral, limitando-se ao campo das relações contratuais e das obrigações que recaem ao réu, na qualidade de prestador de serviços perante os seus consumidores. Para a solução do caso, bastaria a integral restituição do valor indevidamente debitado da conta da parte autora. Assim, não é possível dizer que a parte autora sofreu qualquer tipo de humilhação, constrangimento, ou então que a sua honra tenha sido abalada perante a sociedade, apenas em razão dos fatos aqui narrados, daí porque a negativa do pedido de indenização é vista como medida de rigor, até mesmo para se obstar o enriquecimento sem causa.

Assim, ausente o dano alegado, tenho que o pedido não comporta acolhida, pois em sua existência é que se funda a reparação.

José de Aguiar Dias preleciona que: *“...o dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais a frente*

acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação" (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho Alvim: *"...como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal"* (Da Inexecução das Obrigações e suas Consequências, 5. ed., Saraiva, p.181).

Centrado nesses parâmetros, tenho que o pedido de indenização por dano moral não comporta deferimento.

Desprovidos os recursos, majoram-se os honorários advocatícios arbitrados na origem, que passam a ser de 12% sobre o proveito econômico obtido, mantendo-se, ainda, o pagamento das custas e despesas processuais na proporção de 50% para cada parte.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos interpostos.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator