



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2021.0000645407**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível 1004258-95.2021.8.26.0003, da Comarca São Paulo, em que é Apelante: Regiano Marcos Junior de Jesus

Apelado: Banco do Brasil S/A

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 11 de agosto de 2021.

**BENEDITO ANTONIO OKUNO**  
**Relator**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1004258-95.2021.8.26.0003**

**Apelante: Regiano Marcos Junior de Jesus**

**Apelado: Banco do Brasil S/A**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 4228**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Autor vítima de roubo de cartão e celular. Sentença de parcial procedência. Insurgência da parte autora. Danos materiais configurados com relação às transferências via "PIX", reconhecidas como fraudulentas. Restituição é de rigor. Danos morais. Banco réu foi informado da ocorrência do roubo no mesmo dia das transações fraudulentas e orientou o apelante a procurar os meios judiciais. Danos morais fixados em R\$ 5.000.00. Razoável e proporcional ao dano causado. Sentença reformada. Sucumbência fixada inteiramente em face do réu. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela parte autora em ação declaratória de inexigibilidade e inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais, cuja sentença julgou parcialmente procedente a demanda, para declarar inexigível o débito e condenar a parte ré ao ressarcimento simples dos valores indevidamente descontados, corrigidos desde cada desembolso, com juros desde a citação. Distribuiu a sucumbência em metade para cada parte e honorários a parte

adversa em R\$1.000,00 cada (fls.25/129).

Inconformado, alega que a utilização de 'PIX' é uma operação bancária que depende de adesão ao banco que presta esse serviço, e restou comprovada que foram efetuadas de forma fraudulenta. Pede o ressarcimento. Alegou ainda a existência de danos morais indenizáveis diante da situação vexatória e do atentado à dignidade do recorrente. Pediu a condenação no valor de R\$10.000,00(fl.132/155).

Apresentadas as contrarrazões (fls.168/183).

O recurso é tempestivo e preparado (fls. 164).

**É o relatório.**

Consta que o autor/apelante é cliente correntista do Banco réu. Fato incontroverso. Consta também que o autor/apelante sofreu um roubo ocorrido no dia 13 de fevereiro de 2021, às 20h40, conforme boletim de ocorrência de fls. 18/27.

A r. Sentença condenou o banco réu/apelado quanto aos danos materiais decorrentes de um empréstimo realizado de forma fraudulenta, no valor de R\$5.449,00, sob os fundamentos de que a segurança é elemento intrínseco na relação entre correntista e instituição bancária, bem como reconheceu a existência de vínculo entre o ocorrido e a natureza do serviço prestado pelo banco. O réu/apelado não se insurgiu contra o que fora decidido em primeiro grau.

Ao contrário, o autor/apelante não se conformou em não ter sido o banco condenado à restituição dos valores que os ladrões se beneficiaram por meio da operação "PIX", e com razão.

Respeitado o entendimento do juízo de primeiro grau, veja-se que restou reconhecida e não contrariada a existência de fortuito interno relativo a fraudes e da responsabilidade objetiva do banco réu nesses casos.

Ora, o empréstimo realizado pelos ladrões utilizando a relação existente entre o apelante e o apelado, em nada difere da transferência realizada através do "PIX", tanto que os criminosos não conseguiram continuar com seu intento diante da atitude de bloqueio das senhas do apelante. Assim, restou na conta corrente do apelante saldo positivo em razão da liberação do empréstimo também fraudulento, o que significa que a ação do apelado teve responsabilidade no encerramento das transferências realizadas através do "PIX", da mesma forma, não pode se eximir da responsabilidade das transferências dos valores para terceiros.

Ainda, não se pode deixar de observar que as transações por meio de "PIX" são realizadas em razão de adesão ao sistema de transferências, bem como só operam com utilização do aplicativo do banco em que se tem conta e senha pessoal, da mesma forma que a realização do empréstimo e de qualquer outra operação realizada pela mesma via.

Às fls. 28, é possível observar que todas as transações tidas como fraudulentas foram realizadas no dia 17/02/2021. O valor creditado de R\$ 5.449,00, refere-se ao empréstimo CDC, que não é objeto deste recurso. Já os valores R\$535,00, R\$950,00 e R\$300,00 referem-se aos 'PIX', objeto do inconformismo do apelante.

A relação negocial entre as partes rege-se pelo Código de Defesa do Consumidor. O STJ já emitiu entendimento sumulado acerca da aplicação do CDC às instituições financeiras: “*Súmula 297 - O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”

Como já dito na própria r. Sentença de primeiro grau, a responsabilidade do banco réu é objetiva, decorrente do risco criado pela atividade profissional.

No caso em comento, a prática de transferências via "PIX", realizadas por terceiro, não rompe o nexo causal entre a atividade lucrativa e o dano, pois a falha na prestação do serviço está na atividade do banco que deve oferecer garantias de segurança ao consumidor.

Conforme dispõe a Súmula nº 479 do C. STJ, “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

O apelante impugnou as transações via "PIX" realizadas pelos meliantes, elaborando um registro junto ao banco apelado, no mesmo dia do ocorrido (fls.36). Os ladrões tiveram acesso ao aplicativo e senha mediante coação, em razão do roubo que vitimou o autor, o que demonstra ter sido viciada a vontade de autorizar os lançamentos, não podendo se atribuir culpa ao correntista quanto à natureza fraudulenta das operações.

Veja-se, pelas cópias juntadas pelo banco apelado às fls. 107/110, que a conta corrente do apelante não mantinha frequência

em transferências via 'PIX' e também as manobras fraudulentas ocorreram seguidas do empréstimo, na sequência às 21h31, 22h08 e em seguida às 22h12.

Assim, era dever do banco apelante o bloqueio das operações suspeitas que destoassem do perfil do apelado e, não o fazendo, incorreu em falha na prestação do serviço, devendo ser responsabilizado.

Os bancos exercem atividade lucrativa e, em contrapartida, devem oferecer tranquilidade ao consumidor, cercando-o de sistemas de segurança de forma a evitar-lhes danos, ainda mais na atualidade em que nos deparamos com práticas cada vez mais ousadas e que não podem estar à frente dos que prestam serviços bancários.

Portanto, de rigor declarar a inexigibilidade dos lançamentos via 'PIX' relacionados a esta demanda e condenar a apelada à restituição dos valores na conta corrente do apelante, com correção monetária desde o evento e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação.

Quanto ao dano moral, de fato, num primeiro momento, é possível deduzir que não passou de mero aborrecimento experimentado pelo apelante, no entanto, consta que o banco apelado foi informado da ocorrência do roubo, inclusive no mesmo dia das transações fraudulentas, porém nada fez, ao contrário, orientou o apelante, seu cliente, a procurar os meios judiciais, como se pode observar às fls. 35.

Ora, o apelado tinha conhecimento dos fatos e mesmo assim usurpou-se da obrigação de restituir os valores subtraídos do

apelante de forma fraudulenta, ainda tratando o consumidor com descaso.

Assim, deve ser reconhecida a existência do dano moral indenizável.

Nesse sentido, foi o recente julgado por este Egrégio Tribunal de Justiça.

*"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. ROUBO DE TELEFONE CELULAR. Transações via app. Responsabilidade objetiva do réu. Inteligência do artigo 186 do Código Civil e artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e, ainda, da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Transações que fogem ao perfil do cliente. Má prestação dos serviços bancários. Débito inexigível. DANO MORAL. Configuração. Desconto de quantia elevada em conta do autor e negativas de ressarcimento de forma administrativa. Dano "in re ipsa". Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Sentença parcialmente reformada. Apelação do réu não provida. Recurso do autor provido em parte. Apelação Cível nº 1093550-28.2020.8.26.0100. Relator Des. Dr. JAIRO BRAZIL FONTES OLIVEIRA. 15ª Câmara de Direito Privado. Julgado em 21 de julho de 2021"*

No que diz respeito ao valor da indenização, esta deve ser estabelecida "nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva" (CAIO MARIO DA SILVA PEREIRA, Responsabilidade Civil, 2ª ed. Forense, 1990, pag. 67). Deve ainda atender ao princípio da proporcionalidade ao grau de culpa e à capacidade econômica das partes, em conformidade com o caso em concreto.

No caso em análise, o valor de R\$ 5.000,00, atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, posto que, além do desrespeito ao cliente, falta de atenção e prontidão na solução do

problema pelo apelado, inclusive com relação ao empréstimo, não há notícias de qualquer outro prejuízo moral indenizável que o apelante tenha sofrido em razão da falha na prestação dos serviços pelo apelado.

Nesse sentido:

*"APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - Furto de celular de correntista em que instalado aplicativo da instituição financeira - Transações bancárias não reconhecidas pela correntista - Sentença de improcedência - Insurgência da parte autora - Responsabilidade da instituição financeira em garantir a segurança nos sistemas informatizados disponibilizados aos correntistas - Transações indevidas na conta corrente da parte autora após furto de aparelho celular - Responsabilidade objetiva do prestador de serviço - Inteligência do artigo 14 da legislação consumerista - Verossimilhança das alegações demonstrada - Operações não reconhecidas pela correntista - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Responsabilidade civil objetiva da ré não afastada - Aplicação da Súmula nº 479 do STJ - Precedentes desse E. Tribunal de Justiça - Necessidade de ressarcimento das quantias indevidamente descontadas - Danos morais configurados - Caráter in re ipsa - Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Razoabilidade no caso concreto - Sentença de improcedência reformada para procedência - RECURSO PROVIDO Apelação Cível nº 1022521-55.2018.8.26.0562 12ª Câmara de Direito Privado Relator Des. Dr. LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO. Julgado em 5 de abril de 2021".*

Assim, o recurso da parte autora, ora apelante, deve ser parcialmente provido para condenar a parte ré, ora apelada, ao ressarcimento simples dos valores indevidamente transferidos via "PIX", corrigidos desde cada desembolso, com juros de 1% ao mês, desde a citação, bem como condená-la ao pagamento de R\$5.000,00, a título de indenização por danos morais, corrigidos desde o arbitramento nos termos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da Súmula 362 e juros de mora de 1% ao mês, desde o evento danoso.

De acordo com a Súmula n. 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, “*na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca*”.

Diante da procedência parcial do recurso, de rigor a condenação do apelado ao pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que devem ser fixados em 20% do valor da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

**BENEDITO ANTONIO OKUNO**  
Relator