

Processo: 1.0000.26.108384-4/001
Relator: Des.(a) Leonardo de Faria Beraldo
Relator do Acórdão: Des.(a) Leonardo de Faria Beraldo
Data do Julgamento: 14/07/2026
Data da Publicação: 16/07/2026

EMENTA: APELAÇÃO CÂVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO CIVIL - FURTO DE APARELHO CELULAR - REALIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS - OPERAÇÕES QUE DESTOAM DO PADRÃO DE GASTOS DA CONSUMIDORA - RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - DANOS MATERIAIS E MORAIS - CONFIGURAÇÃO - QUANTUM INDENIZATÓRIO - CRITÉRIO BIFÁSICO.

1. Na ação declaratória de inexistência de débito em que a autora alega a realização de transações fraudulentas, incumbe à instituição financeira demonstrar que adotou as medidas necessárias para garantir a segurança dessas operações, sob pena de configuração de sua responsabilidade objetiva (art. 373, II, do CPC).

2. Pela teoria do desvio produtivo, o desgaste psicológico impingido ao consumidor, que lhe consome tempo para obter uma solução razoável para o problema, configura dano moral indenizável.

3. O critério bifásico de quantificação do dano moral considera i) o interesse jurídico lesado e os julgados semelhantes; e ii) a gravidade do fato, a responsabilidade do agente e o poder econômico do ofensor.

APELAÇÃO CÂVEL Nº 1.0000.26.108384-4/001 - COMARCA DE ANDRADAS - APELANTE(S): BANCO DO BRASIL S/A - APELADO(A)(S): -----

ACÓRDÃO

Vistos etc., acorda, em Turma, a 9ª CÂMARA CÂVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

DES. LEONARDO DE FARIA BERALDO
RELATOR

DES. LEONARDO DE FARIA BERALDO (RELATOR)

VOTO

Trata-se de apelação interposta por BANCO DO BRASIL SA contra a sentença proferida pelo juízo da 2ª Vara Cível, Criminal e de Execuções Penais da Comarca de Andradas (ordem n. 65), que, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito ajuizada por -----, julgou procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

"Diante do exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos iniciais, resolvendo o mérito, com fundamento no art. 487, I, do CPC.

Condeno o requerido a pagar à autora o valor de R\$ 98.562,00, a título de indenização por danos materiais. A correção monetária incidirá a partir do efetivo prejuízo, pelo índice do IPCA, até a citação. A partir da citação, passará a incidir, tanto para correção monetária como para os juros de mora, apenas a Taxa Selic. Condeno o requerido a pagar à autora o valor de R\$ 10.000,00, a título de indenização por danos morais. Os juros de mora incidirão pela taxa prevista no art. 406, §1º, do CC desde a citação até a data desta sentença. A partir da sentença, será aplicado, tanto para a correção monetária como para os juros de mora, somente a Taxa Selic.

Condeno o requerido a pagar as custas processuais e os honorários ao douto advogado da autora, os quais ora fixo em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Por suas razões de ordem n. 67, o Apelante esclarece que as transações impugnadas pela Autora foram realizadas por meio de seu aparelho de telefone celular, mediante aproximação em máquina leitora ou uso de senha pessoal. A isso acrescenta que o cartão foi bloqueado na mesma data em que foi

informado o furto do aparelho celular da correntista.

Nesse passo, defende que não incorreu em falha na prestação de serviços, vez que as transações decorreram do furto do aparelho celular, tratando-se de fortuito externo. Do mesmo modo, ressalta que, nas compras com cartão, atua apenas como meio de pagamento.

Por essa razão, sustenta ser indevida a restituição dos valores subtraídos da Apelada.

Lado outro, alega a inexistência de danos morais indenizáveis à consumidora, vez que não praticou qualquer ato ilícito e a situação narrada pela parte configura mero dissabor. Subsidiariamente, pretende a redução do quantum indenizatório.

Por fim, busca afastar a sua condenação ao pagamento de honorários de sucumbência.

Com isso, requer o provimento do recurso para, reformando a sentença, julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Preparo recursal recolhido à ordem n. 68/69.

Contrarrazões à ordem n. 71, pugnando pelo desprovimento do recurso.

À o relatório.

Conhecimento do recurso, porque presentes os seus pressupostos de admissibilidade.

MÉRITO

Cinge-se a controvérsia em verificar se o Apelante deve ser responsabilizado pelos danos materiais e morais que a Apelada alega ter sofrido.

Extrai-se dos autos que, em 17/08/2024, a Apelada teve seu aparelho de telefone celular furtado. Nesse cenário, a consumidora narra ter constatado transações fraudulentas na sua conta corrente junto ao Apelante. Desse modo, pleiteou o ressarcimento dos valores subtraídos e, com a resposta negativa da instituição financeira, ajuizou a presente ação indenizatória.

À ordem n. 64, sobreveio sentença de procedência dos pedidos iniciais, culminando na interposição do presente recurso.

Apesar do seu esforço argumentativo, entendo que a pretensão do Apelante merece prosperar parcialmente. O exame da controvérsia insere-se no âmbito de alcance da norma consumerista por abarcar liame bancário, nos moldes dos art. 2º e 3º do CDC.

No âmbito da relação regida pelo CDC, o consumidor detém o direito da ampla reparação de danos patrimoniais e morais, podendo ser afastada na hipótese de inexistência do defeito na prestação do serviço ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 6º, VII c/c art. 14, ambos do CDC).

Na espécie, a Autora, na figura de consumidor do serviço prestado, afirmou possuir relação jurídica com o banco Ráu mediante a titularidade de conta corrente, contudo, defende que não realizou as transações em análise. Inclusive, a parte demonstrou que contestou as transações na mesma data em que as operações ocorreram (ordem n. 11).

Nessa linha interpretativa, considerando que a alegação da Autora consiste na irregularidade das operações financeiras, incumbe ao Ráu/Apelante, aqui na figura de fornecedor de serviços, comprovar fato modificativo, impeditivo ou extintivo do direito da consumidora (art. 373, II, do CPC).

No contexto litigioso, tal incumbência não foi devidamente observada pela parte Apelante.

O STJ possui o entendimento de que a validade de operações suspeitas, que destoam do perfil do correntista, evidencia a falha na prestação de serviços da instituição financeira. Nesse sentido, colhe-se, por amostragem, o seguinte aresto:

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA. PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTETIVO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO.

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário. 2.

Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 3. A validade de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.

4. A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos.
 5. A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.
 6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos.
 7. Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil.
- Sãmula nº 98/STJ.
8. Recurso especial provido" (REsp n. 2.220.333/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bãas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025 - grifei).

Volvendo ao caso concreto, noto que as transações fogem do perfil de gastos da Apelada. Exegese dessa ordem advém do fato de que, em apenas um dia, as despesas na conta da parte somaram ao montante de R\$ 98.562,00 (ordem n. 09/10).

Nessa ordem de ideias, é claro o caráter suspeito das operações na conta corrente do Apelado. Todavia, o Apelante não demonstrou ter adotado as medidas necessárias para garantir a segurança dessas transações (art. 373, II, do CPC).

Sendo assim, tenho por configurada a falha na prestação de serviços da instituição financeira, o que atrai o seu dever de restituir os valores subtraídos indevidamente da Apelada.

No que se refere aos danos morais, entendo que a falha na prestação do serviço pelo fornecedor, associada à não resolução do problema em tempo hábil, são infortúnios que, conjugados, ultrapassam a fronteira do mero aborrecimento, e configuram danos morais.

Para além do descaso no trato com o consumidor, a pretensão indenizatória se legitima no caso em análise em decorrência do tempo despendido pela parte nas diversas tentativas frustradas de reaver os valores transferidos indevidamente (ordem n. 14/18). É a chamada "Teoria do Desvio Produtivo", que, criada pela doutrina, é amplamente aceita na jurisprudência do STJ:

"[...] O desvio produtivo é o evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado em razão de falha em produto ou serviço, gasta o seu tempo de vida - um tipo de recurso produtivo - e se desvia de suas atividades cotidianas para resolver determinado problema [1]".

Nesse sentido já decidiu este TJMG:

"APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR TENTATIVA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA - FRUSTRAÇÃO - PERDA DE TEMPO ÚTIL - DANOS MORAIS MONTANTE DA INDENIZAÇÃO - MANUTENÇÃO. I - Pela "Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor", o fornecedor do serviço deve aperfeiçoar os recursos para solucionar os problemas que o consumidor lhe reportar, sob pena deste ter direito a indenização pelos danos morais sofridos decorrentes da perda considerável de tempo para solucioná-los. II - Na fixação de indenização por dano moral, deve o magistrado analisar as lesões sofridas pela parte e a sua extensão, de forma atenta aos princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e da vedação ao enriquecimento ilícito" (TJMG - Apelação Cível 1.0000.19.149832-8/002, Relator(a): Des.(a) Fabiano Rubinger de Queiroz, 10ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 07/12/2022, publicação da sãmula em 14/12/2022).

Entendido que a indenização por danos morais é devida, passo à fixação do quantum indenizatório, mediante o critério bifásico elaborado pela Segunda Seção do STJ.

Na primeira fase do referido método, deve ser considerado o interesse jurídico lesado (reputação, honra, imagem, privacidade, integridade física etc.), em conformidade com os precedentes jurisprudenciais acerca da matéria (grupo de casos). Na segunda fase, ajustam-se às circunstâncias particulares do caso i) a gravidade do fato em si; ii) a responsabilidade do agente para o evento danoso, iii) e as condições econômicas do ofensor.

No caso, o dano moral decorre do desvio do tempo produtivo do consumidor, conforme esclarecido anteriormente. Em situações semelhantes, a 9ª Câmara Cível fixou indenizações entre R\$ 3.000,00 e R\$ 5.000,00 (cf. 1.0024.12.279280-7/001; 1.0000.23.063534-4/001 e 1.0000.21.080294-8/001).

Passando à segunda fase, verifico que o fato possui gravidade considerável no âmbito das relações de consumo, sendo o agente totalmente responsável pelo evento danoso. Além disso, o Réu é instituído financeiro de grande porte.

Todavia, tenho por desarrazoado o quantum indenizatório, fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) pelo juízo de primeiro grau. Consequentemente, impõe-se a sua redução para R\$ 5.000,00, em observância aos critérios supracitados.

Finalmente, comprovada a falha na prestação de serviços do Apelante, é devida a sua condenação ao pagamento dos ánus sucumbenciais.

Com base nesses fundamentos, concluo pela reforma parcial da sentença.

DISPOSITIVO

Pelo exposto, DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO, tão somente para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.

Ante a ausência de sucumbência da Apelada, mantenho a condenação do Apelante ao pagamento de custas e honorários advocatícios, que deixo de majorar, em consonância com o entendimento fixado pelo STJ (Tema n. 1.059).

DES. LUIZ ARTUR HILÁRIO - De acordo com o(a) Relator(a). DES.

AMORIM SIQUEIRA - De acordo com o(a) Relator(a).

SÂMULA: "DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO"

1 Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/26062022-A-teoria-do-desvioprodutivo-inovacao-na-jurisprudencia-do-STJ-em-respeito-ao-tempo-do-consumidor.aspx>. Acesso em 11 fev. 2025.
