



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000197493**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000231-24.2025.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUCIANA DOS SANTOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AME DIGITAL BRASIL LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000231-24.2025.8.26.0005

Apelante: LUCIANA DOS SANTOS SILVA

Apelada: AME DIGITAL BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA

Voto nº 0518

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. Abertura de conta em nome da autora sem prova idônea de contratação. Sentença que reconhece a inexistência de vínculo, declara a inexigibilidade de débitos e determina o encerramento da conta. Irresignação da parte autora no tocante a improcedência do pedido de indenização por dano moral, mormente pela violação no tratamento de seus dados pessoais e do desvio produtivo para resolução do problema. Ausência de inscrição em cadastros de inadimplentes, de movimentação fraudulenta, de prejuízo financeiro ou de outra repercussão negativa concreta sobre honra, imagem ou crédito. Violação à LGPD que não implica dano moral automático, exigindo dano efetivo. Desvio produtivo não caracterizado, por inexistência de trajetória exaustiva de tentativas administrativas frustradas. Danos morais não caracterizados. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação cível interposta por LUCIANA DOS SANTOS SILVA, contra a respeitável sentença de fls. 177/179, proferida pela MM. Juíza de Direito da 4ª Vara Cível do Foro Regional V – São Miguel Paulista, Comarca de São Paulo, que julgou parcialmente procedente a pretensão inicial deduzida na ação de declaração de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais ajuizada em face de AME DIGITAL BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

Na r. sentença, cujo relatório é adotado por este aresto, a Douta Magistrada de primeiro grau acolheu a pretensão declaratória da autora, reconhecendo a inexistência de relação jurídica entre as partes e determinando o encerramento da conta aberta fraudulentamente em nome da requerente, bem como a inexigibilidade de eventuais débitos. Contudo, indeferiu o pedido de indenização por danos morais e desvio produtivo da consumidora, sob o fundamento de que a situação narrada não ultrapassou o mero aborrecimento, pois ausente inscrição do seu nome em cadastro de inadimplente ou prova de utilização da conta para ilícitos que gerassem prejuízo efetivo à honra. Por conseguinte,

ante a sucumbência recíproca, condenou cada uma das partes ao pagamento da metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, devendo ser observado eventual benefício da gratuidade concedido à autora nestes autos.

Sustenta a apelante, em suas razões recursais (fls. 184/211), que a r. sentença merece reforma parcial para condenar a apelada ao pagamento de indenização por danos morais em razão da violação à privacidade, à segurança e aos seus dados pessoais, bem como pelo desvio produtivo. Alega, essencialmente, que a abertura de conta bancária sem autorização, mantida ativa de 20/06/2020 a 16/10/2024, configura grave violação à sua privacidade e aos seus dados pessoais, ferindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Código de Defesa do Consumidor. Argumenta que a situação vivenciada transcende o mero dissabor, gerando insegurança e desassossego, especialmente considerando sua condição de hipossuficiência e beneficiária do Bolsa Família. Invoca a aplicação da súmula 479 do STJ e a teoria do desvio produtivo do consumidor, pleiteando a fixação de indenização nos valores sugeridos na inicial.

Em contrarrazões (fls. 215/225), a apelada pleiteia a manutenção integral da sentença no ponto atacado. Reafirma que agiu de boa-fé, que a conta em questão foi encerrada e que não houve demonstração de dano efetivo à personalidade da apelante, tratando-se de mero aborrecimento cotidiano.

#### **É o relatório.**

#### **Fundamento e decido.**

A controvérsia devolvida a esta Egrégia Corte de Justiça diz respeito, precipuamente, à análise da configuração do dano moral indenizável decorrente da abertura fraudulenta de conta de pagamento em nome da apelante, sem sua autorização, e se tal fato, por si só, transcende o mero aborrecimento a ponto de ensejar reparação civil.

A apelante sustenta que a abertura indevida de conta somada ao registro no cadastro de clientes do sistema financeiro nacional (CCS), com utilização de seus dados pessoais sem autorização, configura dano moral *in re ipsa*, invocando o art. 5º, X, da Constituição Federal, que assegura: “*são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação*”



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Evoca, ainda, os artigos 186 e 187 do Código Civil, relativos ao ato ilícito e abuso de direito, e o artigos 6º, VI, do CDC, que consagra como direito básico do consumidor a “*efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais*”.

Não se discute, aqui, que a abertura indevida de conta, em tese, configura ilícito contratual e defeito do serviço. A questão reside em saber se, à luz dos elementos constantes dos autos, a intensidade e a repercussão da conduta sobre a esfera jurídica da apelante extrapolam o campo do mero dissabor, alcançando o nível de ofensa a direitos da personalidade que justifique compensação pecuniária.

Na hipótese dos autos, a própria sentença registrou que não houve negativação do nome da apelante, tampouco notícia de utilização da conta para prática de ilícitos ou golpes, nem cobrança indevida, descontos em benefícios ou recusa de crédito. Os efeitos da abertura indevida limitaram-se, na moldura fática provada, ao registro da relação no CCS, depois desconstituído por decisão judicial.

O Superior Tribunal de Justiça, ao firmar a Súmula 479, deixou assentado que: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”

Tal entendimento consolida a responsabilidade pelo ilícito, mas não afasta a necessidade de demonstração de dano para a condenação em indenização moral, como reiteradamente reconhecido por aquela Corte ao distinguir situações de ilícito com reflexo objetivo relevante (por exemplo a inscrição indevida em cadastro de inadimplentes), daquelas em que há apenas irregularidade formal sem repercussão concreta sobre a honra, imagem ou crédito do consumidor.

No plano desta Corte Bandeirante, são inúmeros os precedentes que, em situações de abertura indevida de conta ou relacionamento bancário sem negativação, sem movimentação comprovada, sem cobrança e sem uso para ilícitos, entendem não configurado o dano moral, qualificando tais eventos, uma vez reconhecida e sanada a irregularidade, como mero dissabor, *in verbis*:

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE  
RELAÇÃO JURÍDICA CC. INDENIZAÇÃO POR DANOS  
MATERIAIS E MORAIS - Autora que nega a abertura de conta corrente  
com a instituição financeira requerida - Sentença de parcial procedência -

Recurso apenas da autora, buscando indenização por danos morais - Declaração de inexistência do negócio jurídico - Tópico já transitado em julgado - Caso concreto - Dano moral não caracterizado - Abertura de conta bancária com a requerida que não ocasionou maiores desdobramentos e já estava cancelada quando da propositura da ação - Simples vazamento de dados que não configura danos morais in re ipsa - Ausência de negativação - Desvio produtivo do consumidor não comprovado - Inocorrência de maiores consequências para além da abertura fraudulenta da conta em questão - Danos morais não caracterizados - Sentença mantida. Nega-se provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1000314-34.2025.8.26.0007; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2026; Data de Registro: 11/02/2026)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. CONTA DE PAGAMENTO. ABERTURA FRAUDULENTE. DANO MORAL E DESVIO PRODUTIVO AFASTADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de conta de pagamento aberta sem autorização do consumidor. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO Definir se a prova documental comprova a contratação; verificar se há dano moral e desvio produtivo. III. RAZÕES DE DECIDIR Fotografia e documento de identidade são insuficientes para comprovar manifestação de vontade em contratação digital, ante a notória facilidade de obtenção fraudulenta de tais imagens. A instituição deveria apresentar logs, endereço IP, geolocalização, prova de vida biométrica ou assinatura eletrônica para vincular o autor ao ato de abertura da conta. A responsabilidade civil objetiva exige conduta ilícita, nexos causal e dano efetivo. Ausentes inscrição em cadastro de inadimplentes, prejuízo financeiro, uso fraudulento da conta ou recusa de crédito, não se configura dano moral, que pressupõe ofensa concreta aos direitos da personalidade. A violação à LGPD não gera dano moral automático, sendo necessária comprovação de prejuízo efetivo. O registro no CCS não equivale à negativação em órgãos de proteção ao crédito. A teoria do desvio produtivo exige demonstração de trajetória exaustiva para solução administrativa do problema, não bastando o ajuizamento da ação. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido. Tese de

juízo: 1. A instituição financeira deve comprovar a regularidade da contratação digital mediante registros eletrônicos, IP, geolocalização ou validação biométrica. 2. Fotografia e documento de identidade não bastam para provar manifestação de vontade em contrato eletrônico. 3. Abertura fraudulenta de conta sem repercussão negativa concreta não gera dano moral. 4. Violação à LGPD não faz presumir dano moral automaticamente. 5. O registro no CCS não equivale à inscrição em cadastro de inadimplentes. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 4º, I, e 6º, VIII; LGPD, art. 42; CPC, arts. 85, §§ 2º, 8º e 11, 86, parágrafo único, e 98, § 3º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1000609-55.2024.8.26.0541, Rel. Des. Pastorelo Kfourri, j. 22.08.2024; TJSP, Apelação Cível 1045255-81.2025.8.26.0100, Rel. Des. Marcelo Ielo Amaro, j. 13.11.2025; TJSP, Apelação Cível 1005490-61.2025.8.26.0405, Rel. Des. Ernani Desco Filho, j. 12.11.2025. (TJSP; Apelação Cível 1000570-65.2025.8.26.0010; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro Regional X - Ipiranga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025)

No caso concreto, a apelante relata sentimentos de medo, apreensão e insegurança quanto ao uso de seus dados. Tais sentimentos são compreensíveis, sobretudo no contexto atual de proliferação de fraudes digitais, mas, na ausência de prova de qualquer repercussão negativa concreta, como inscrição indevida em cadastros de inadimplentes, efetiva utilização da conta em golpes em seu nome, bloqueios de crédito, exposição pública desabonadora ou prejuízo financeiro, tais efeitos permanecem na esfera subjetiva do desconforto, não atingindo o patamar de violação intensa aos direitos da personalidade que justifique compensação pecuniária.

A tutela jurisdicional já garantiu à autora a desconstituição do vínculo e o encerramento da conta, com conseqüente inexigibilidade de quaisquer débitos, o que, na quadra fática delineada, revela-se apto a recompor o *status* jurídico, sem que se vislumbre, com segurança, dano moral indenizável.

Ademais, a apelante enfatiza a aplicação da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), afirmando que o tratamento indevido de seus dados pessoais implicaria, por si só, dano moral.

O art. 42, *caput*, da LGPD estabelece: “*O controlador ou o operador que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, é obrigado a repará-lo*”

Nota-se que a lei exige a ocorrência de prejuízo patrimonial, moral, individual ou coletivo, não prevendo presunção automática de dano moral para qualquer infração formal à disciplina de proteção de dados. A ilicitude do tratamento de dados pessoais como a abertura de relacionamento sem base legal válida é condição necessária, mas não suficiente, devendo-se verificar, caso a caso, se houve efetiva lesão à esfera jurídica do titular em grau indenizável.

Em hipóteses como a dos autos, nas quais a irregularidade foi reconhecida e sanada judicialmente, sem prova de reflexos concretos sobre a honra, o crédito, a imagem ou a vida econômica da apelante, e sem demonstração de uso adicional indevido dos dados, a violação, embora grave sob o ponto de vista regulatório e administrativo, não se traduz automaticamente em dano moral indenizável, sob pena de se descolar o instituto da responsabilidade civil dos seus pressupostos mínimos.

Prosseguindo, a apelante requer, ainda, indenização por desvio produtivo, sustentando ter sido compelida a despender tempo e esforço para compreender a situação, obter documentos, contratar advogada e ajuizar a ação.

A teoria do desvio produtivo, inspirada em doutrina conhecida, pressupõe que o consumidor, por falha do fornecedor, se veja obrigado a desviar tempo existencial relevante e esforços significativos de suas atividades pessoais, profissionais ou de lazer para tentar, em reiteradas oportunidades, solucionar o problema, sem êxito, situação que, em casos paradigmáticos, tem sido reconhecida como dano indenizável.

Todavia, a jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo tem assinalado que não basta o mero ajuizamento da ação ou a prática dos atos ordinários necessários à propositura e acompanhamento do processo para caracterizar, automaticamente, desvio produtivo do consumidor. É preciso comprovar uma trajetória exaustiva de tentativas de resolução administrativa, com insistentes contatos, protocolos, idas e vindas, frustrações reiteradas, e efetiva perda de tempo útil em dimensão fora da normalidade. Nesse diapasão, importante trazer à baila o seguinte precedente:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

JURÍDICA CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO A DANOS MORAIS - Relação de consumo - Prestação de serviços bancários - Abertura fraudulenta de conta bancária em nome da autora - Fraude que restou incontroversa - Sentença de parcial procedência, com a rejeição do pedido indenizatório - Apelo da autora voltado à condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais - Não acolhimento - Inexistência da relação jurídica - Falha de segurança na prestação dos serviços - Responsabilidade objetiva do prestador de serviços (art. 14 do CDC) - Súmula 479 do C. STJ - DANO MORAL, entretanto, não configurado - Ausência de transações bancárias, cobranças, negativação do nome da autora ou diminuição de seu score - Direitos de personalidade não atingidos - Teoria do Desvio Produtivo inaplicável à espécie - Não evidenciada perda excepcional de tempo na tentativa de solução administrativa da questão - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Inexistência de prova de que a utilização dos dados pessoais da autora tenham causado efetivo dano extrapatrimonial - Abertura fraudulenta de conta bancária desacompanhada de maiores repercussões que, por si só, não configura ofensa extrapatrimonial indenizável - Mero dissabor cotidiano - Precedentes deste E. TJSP - Sentença mantida - Honorários advocatícios - Majoração da verba, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ), observada a gratuidade da justiça - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1045255-81.2025.8.26.0100; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)

No caso em testilha, embora se possa reconhecer que a apelante precisou mobilizar-se para levantar seus documentos, acessar o CCS, fornecer elementos à advogada e ingressar em juízo, não há demonstração específica e objetiva de que tenha percorrido trajetória administrativa prolongada e extenuante junto à instituição financeira apelada ou a órgãos de proteção ao crédito, com tentativas reiteradas e infrutíferas de solução, aptas a caracterizar, com segurança, o desvio produtivo em sentido estrito.

Os atos descritos enquadram-se, em grande medida, no âmbito do exercício regular do direito de ação, que, por si só, não gera, ordinariamente, direito a indenização autônoma por tempo perdido, sob pena de transformar todo litígio em fonte de dano por desvio produtivo, esvaziando o requisito de excepcionalidade inerente à teoria.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tentativas de solução extrajudicial, não se mostra possível acolher o pedido indenizatório sob tal rubrica.

Neste prisma, a r. sentença, ao analisar a matéria e o acervo probatório, deu a correta solução à lide, não merecendo qualquer reparo.

Por derradeiro, mantida a solução de primeiro grau quanto à inexistência de dano moral e de desvio produtivo do consumidor, permanece adequada a distribuição de sucumbência recíproca, nos termos do artigo 86 do CPC, impondo a cada parte o pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa em favor do patrono da parte adversa, com suspensão da exigibilidade em relação à apelante, beneficiária da justiça gratuita.

Contudo, considerando o desprovimento do recurso e o trabalho adicional realizado nesta instância, majoro os honorários advocatícios de sucumbência devidos pela apelante para 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa, em observância ao artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante ao exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Saliento, por fim, objetivando minimizar a utilização indevida da via declaratória, que a demonstração pontual e objetiva da omissão, obscuridade ou contradição no julgado constitui ônus da parte embargante, cuja falha poderá resultar na aplicação das penalidades legais em face da protelação indevida do processo e da tipificação da natureza infringente do recurso. O mesmo raciocínio se aplica aos embargos fundamentados na necessidade de prequestionamento, diante do entendimento consolidado no Eg. Superior Tribunal de Justiça de que não há necessidade de que o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).

São Paulo, 10 de março de 2026.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica