



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
São Paulo
22ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000142079

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1000745-67.2023.8.26.0418, da Comarca de Paraibuna, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada/apelante MARIA MADALENA VIEIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado 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 Exmos. Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), JÚLIO CÉSAR FRANCO E MARIO SERGIO LEITE.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026

NUNCIO THEOPHILO NETO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 29543

Apelação Cível Processo nº 1000745-67.2023.8.26.0418

Relator: NUNCIO THEOPHILO NETO

Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado

Apelante/Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado/Apelante: Maria Madalena Vieira dos Santos

Origem: Vara Única da Comarca de Paraibuna

Juiz de 1ª Instância: Pedro Flavio de Britto Costa Junior

Ementa: DIREITO CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. DANO MORAL.

I. Caso em exame

1. A autora ajuizou ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais contra o banco réu, alegando não reconhecer compra de R\$ 3.818,83 realizada em 16/07/2023. A sentença declarou a inexigibilidade do débito, mas não acolheu o pedido de indenização por danos morais.

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste em: (i) verificar a responsabilidade do banco pela transação indevida; (ii) analisar a existência de dano moral indenizável.

III. Razões de decidir

3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme a Súmula nº 479 do STJ, devido à falha de segurança que permitiu a transação incompatível com o perfil da autora. A inexigibilidade do débito foi corretamente declarada. 4. A cobrança indevida, por si só, não configura dano moral indenizável, pois não ultrapassa o mero dissabor. Reclamações administrativas não são suficientes para caracterizar abalo moral significativo.

IV. Dispositivo e Tese

5. Nega-se provimento aos recursos, mantendo a decisão de não reconhecer o dano moral. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por falhas de segurança justifica a declaração de inexigibilidade do débito. 2. Mero dissabor não é suficiente para indenização por danos morais.

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença de fls. 125/129,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
São Paulo
22ª Câmara de Direito Privado

que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, acrescenta-se que, inconformadas, as partes interpuseram recursos de apelação (fls. 146/156 e fls. 167/176).

Inconformado, o réu interpôs recurso de apelação, alegando, em síntese, que: **I)** dentre os serviços que oferece aos seus clientes está a disponibilização de cartão de débito e crédito, cujo uso é realizado mediante chip e senha pessoal, assegurando, portanto, meios seguros de autenticação das transações; **II)** as operações contestadas pela autora foram efetivadas com o cartão físico, mediante utilização regular da senha, o que afasta a alegação de fraude e demonstra a legitimidade do débito impugnado; **III)** inexistiu falha na prestação do serviço, porquanto não houve qualquer indício de comprometimento dos sistemas de segurança da instituição financeira; **IV)** no presente caso, a transação que originou o débito declarado inexigível foi realizada de forma válida, competindo à consumidora zelar pela guarda e sigilo de sua senha pessoal, não podendo ser imputada ao banco qualquer responsabilidade pelo ocorrido; **V)** a autora não comprovou estado de hipossuficiência econômica capaz de justificar a concessão dos benefícios da justiça gratuita. Pugna pelo provimento do recurso.

Por sua vez a autora sustenta, em suma, que: **I)** a cobrança inserida na fatura vencida em 4/8/2023, no valor de R\$ 3.818,83, decorre de compra supostamente presencial realizada em 16/7/2023, operação jamais efetuada; **II)** não emprestou cartão, não extraviou a via física e não forneceu sua senha a terceiros, sendo inviável que a transação tenha sido praticada por sua iniciativa e; **III)** faz jus à reparação pelos danos morais suportados, bem como à adequada fixação dos honorários advocatícios. Pugna pelo provimento do recurso para reformar em parte a sentença e condenar o réu em danos morais de R\$ 10.000,00.

Contrarrazões às fls. 177/187 e fls. 191/199.

Os recursos de apelação são tempestivos, preparado o do banco réu (fls. 157/158), destituído de preparo o da autora, em decorrência dos benefícios da gratuidade processual (fl. 33/35).

Há oposição ao julgamento virtual.

É o necessário a relatar.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
São Paulo
22ª Câmara de Direito Privado

débito cumulada com pedido de indenização por danos morais proposta por Maria Madalena Vieira dos Santos contra Banco Santander (Brasil) S.A., porque, segundo alegou, é titular de cartão de crédito fornecido pelo requerido e não reconhece a compra realizada em 16 de julho de 2023, no valor de R\$ 3.818,83, lançada em favor da empresa Pimenta Verde Buffet. Informou que não extraviou o cartão, tampouco o emprestou a terceiros, e que jamais autorizou a transação questionada. Afirmou que, ao perceber o lançamento indevido, buscou esclarecimentos junto ao banco, sem obter solução administrativa. Em razão disso, requereu, já em sede de tutela de urgência, a suspensão da cobrança do valor não reconhecido, a fim de evitar maiores prejuízos financeiros e transtornos decorrentes da irregularidade. Relatou, ainda, que a negativa do requerido em apurar ou cancelar a cobrança sujeitou-a a preocupação e insegurança, especialmente porque o valor contestado era expressivo e não correspondia a qualquer compra efetivamente realizada. Por tais motivos, ao final, pleiteou a declaração de inexigibilidade do débito, bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Ao final, os pedidos iniciais foram parcialmente acolhidos pela sentença de fls. 125/129, conforme dispositivo:

Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, extinguindo o feito, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, o que faço para declarar a inexigibilidade do débito oriundo da transação bancária apontada na inicial no importe total de R\$ 3.818,83 (três mil e oitocentos reais e oitenta e três centavos). Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com a metade das custas e despesas processuais, nos termos do artigo 86, caput, do Código de Processo Civil e com o pagamento de honorários advocatícios da parte adversa que fixo em 20% do valor da condenação em favor do patrono do autor e em 10% do proveito econômico obtido (diferença entre o valor da causa e o valor da condenação) em favor do patrono da parte ré, nos termos do artigo 85 §2º do CPC, observada a suspensão de cobrança em razão da gratuidade judiciária deferida à autora às fls. 33 (CPC, art. 98, §3º).

Primeiramente, sustenta o Banco Santander (Brasil) S/A que a autora auferiu renda incompatível com a concessão da benesse pleiteada, que deve ser revogada.

O inciso LXXIV do art. 5º, da Constituição Federal, estabelece que o Estado prestará assistência judiciária integral e gratuita aos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
São Paulo
22ª Câmara de Direito Privado

que comprovarem insuficiência de recursos.

Sabe-se, ademais, que a declaração de pobreza serve como comprovação de hipossuficiência (CPC, § 3º do art. 99) gozando, contudo, de presunção relativa, diante do que estabelece o § 2º do já citado art. 99.

A autora anexou declaração de hipossuficiência financeira e holerite, demonstrando que é servidora pública municipal, com vencimentos brutos de R\$ 1.506,76, inferiores a três salários-mínimos (fl. 16).

Há elementos, portanto, que apontam para a insuficiência, ao menos momentânea, de recursos financeiros.

Nessas condições, exigir o recolhimento das custas processuais restringe o acesso da autora ao sistema de justiça.

Rejeito, assim, a impugnação à concessão dos benefícios da justiça gratuita à autora.

No mais, os recursos não comportam provimento.

Do acervo probatório presente nos autos é plenamente possível inferir que houve transação indevida registrada no cartão de crédito da autora, e que tal operação é incompatível com o seu perfil de utilização dos serviços bancários.

Os extratos juntados aos autos apontam que as compras realizadas em seu cartão de crédito sequer superam o montante de R\$ 100,00 por transação, enquanto a cobrança questionada foi realizada no valor de R\$ 3.818,83.

Não é possível discernir qual foi a dinâmica da fraude, como foi a violação do sistema do banco requerido, mas é indubitoso que a autora não fez a compra questionada nos autos.

Não se duvida que a autora, de alguma forma, acabou contribuindo para o golpe de que foi vítima; contudo, a certeza que reina é a de que os sistemas de segurança do banco réu falharam, porquanto as operações questionadas nos autos discrepam totalmente do perfil da correntista e, minimamente, o que dele se esperava, era a solicitação de confirmação sobre a idoneidade da operação, o que não ocorreu.

A responsabilidade do banco réu decorre do risco profissional e é objetiva, prescindindo-se de valoração acerca do expediente usado pelos fraudadores.

A teoria do risco profissional funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer a sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
São Paulo
22ª Câmara de Direito Privado

A Súmula nº 479 do Col. STJ sedimentou a questão:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Portanto, correta a r. sentença ao declarar a inexigibilidade do montante decorrente da transação fraudulenta.

Conforme já exposto, tais operações só foram possíveis graças a falha de segurança do sistema do banco requerido, e por serem em montante atípico, deveria o banco ter tido maior zelo ao confirmar tal operação.

Por outro lado, a despeito dos alentados argumentos apresentados pela autora, não lhe assiste razão quanto ao pleito indenizatório extrapatrimonial.

Apesar de comprovada a cobrança indevida em nome da autora, decorrente de utilização fraudulenta de seu cartão de crédito, a situação narrada obteve solução judicial e não traduz, por si só, dano moral indenizável. Ademais, as reclamações administrativas são insuficientes para que se reconheça o abalo moral pelo desvio do tempo útil da autora.

Wilson Melo da Silva exemplifica que os danos morais são:

"os decorrentes de ofensas à honra, ao decoro, à paz interior de cada qual, às crenças íntimas, aos sentimentos afetivos de qualquer espécie, à liberdade, à vida, à integridade corporal" ("O Dano Moral e sua Reparação", Ed. Forense, 1983, 3ª ed., pág. 2).

Antônio Chaves, por sua vez, pondera que a reparação do dano moral não significa o *"reconhecimento de que todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação ao amor-próprio"* dê azo a pedidos de indenização ("Tratado de Direito Civil", Ed. RT, 1985, vol. III, pág. 637).

No STJ, ao proferir voto no REsp 215.666-RJ, o Min. Cesar Asfor Rocha ressaltou que:

"O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige" (RSTJ 150/382).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
São Paulo
22ª Câmara de Direito Privado

Num precedente da 3ª Turma do mesmo sodalício, relatora a Min. Nancy Andrighi, REsp 324.629-MG, apreciou-se a matéria do dano moral sob o influxo do Código de Defesa do Consumidor, contanto que apto a ocasionar dor, vexame, sofrimento ou humilhação, além da esfera do mero dissabor ou aborrecimento (RT 818/168).

Segundo a lição de Sérgio Cavalieri Filho, na obra "Programa de Responsabilidade Civil", 10ª ed., revista e ampliada, Ed. Malheiros, 2012, p. 93:

"(...) 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. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo (...)"

Em decorrência do exposto, inexistente o dano, descabe o pedido indenizatório.

Posto isto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos, nos termos expostos na fundamentação. Em vista do desprovimento dos recursos, majoram-se os honorários advocatícios devidos pela autora para 12% sobre a diferença entre o valor da causa e o valor do débito declarado inexigível, observada a gratuidade. Deixo de majorar os honorários advocatícios devidos pelo banco réu porque arbitrados na origem no percentual máximo legal.

Nuncio Theophilo Neto
Relator