



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000214755

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001018-77.2025.8.26.0191, da Comarca de Ferraz de Vasconcelos, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada/apelante SÔNIA ALVES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso adesivo e deram parcial provimento à apelação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente) E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 13 de março de 2026.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001018-77.2025.8.26.0191

Apelante/Apelado: Itaú Unibanco S/A

Apelada/Apelante: Sônia Alves da Silva

Comarca: Ferraz de Vasconcelos – 1ª Vara Cível

Juiz: Luiz Fellippe de Souza Marino

Voto nº 21.452

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS E RESSARCIMENTO DE VALOR PAGO COM PEDIDO DE LIMINAR – Sentença de procedência – Irresignação do réu - Recurso adesivo da autora – Preliminar de sentença genérica - Não acolhimento – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Operações realizadas com o cartão de crédito da autora, cuja origem esta afirma desconhecer – Aprovação de operações com indícios de fraude pelo alto valor, deveriam ter despertado a atenção da requerida – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Teoria da confiança e justa expectativa do consumidor – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Declaração de inexigibilidade dos débitos que era de rigor – Danos morais não configurados na espécie, devido à inexistência de repercussões de maior relevo – Pedido de majoração da indenização dos danos morais e dos honorários advocatícios inadmissível, por prejudicialidade lógico determinativa - Honorários fixados em 10% de forma adequada pelo juízo a quo – Sentença parcialmente reformada – Recurso do réu parcialmente provido e recurso adesivo da autora desprovido, com reconhecimento da sucumbência recíproca.

Trata-se de sentença (fls. 587/591), cujo relatório se adota, que, em sede de ação de indenização por danos materiais e morais e ressarcimento de valor pago com pedido liminar, proposta por Sônia Alves da Silva em face de Itaú Unibanco S/A, julgou procedentes os pedidos, para:

“DECLARAR inexistência do débito proveniente da compra impugnada pela autora, condeno o réu a restituir os valores cobrados da autora com correção monetária a partir do pagamento e juros simples de 1% a partir da citação, condeno o réu ao pagamento de

compensação por danos morais em favor da autora no valor de R\$ 5.000,00, acrescido de juros simples de 1% ao mês a partir da citação e correção monetária pela tabela do TJ/SP a partir desta data. A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/2024 os juros de mora e correção monetária deverão ser calculados na forma dos §§1º, 2º e 3º do artigo 406 do Código Civil”

Em razão da sucumbência, o douto juízo *a quo* condenou o réu ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação.

Irresignado, recorre o banco réu (fls. 596/614), arguindo, preliminarmente, sentença genérica e omissa quanto aos precedentes do STJ. No mérito, alega inexistência de falha na prestação de serviço, uma vez que a transação foi feita presencialmente, com autenticação de chip e digitação de senha pessoal da parte apelada, além disso, afirma que o cartão foi utilizado em diversas transações cotidianas, não havendo qualquer evidência de comportamento de fraude. Discorre sobre o sistema de segurança, afirmando que “*não há como imputar falha na prestação dos serviços apenas pelo risco da atividade explorada pela apelante, pois trata-se de fato totalmente estranho às suas atividades*” (fl. 607). Argumenta pela culpa exclusiva de terceiros e pela ausência de cuidado com cartão da apelada, assim como, pela inexistência de dano moral, uma vez que não há o que se falar em dano comprovadamente sofrido. Forte nessas premissas, requer o provimento do recurso e subsidiariamente a redução do quantum indenizatório a título de danos morais.

O recurso é tempestivo e preparado (fls. 615/616).

Intimada, a autora apresentou contrarrazões (fls. 629/633).

A autora, por sua vez, interpôs recurso adesivo (fls. 634/637), alegando a necessidade de majoração do valor dos danos morais, uma vez que o valor fixado na origem se mostra aquém dos parâmetros jurisprudenciais, assim como pela manutenção e majoração dos honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação.

O recurso é tempestivo e isento de preparo, em razão da gratuidade concedida à autora (fl. 42).

Intimado, o réu apresentou contrarrazões (fls. 641/647).

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais e ressarcimento de valor pago com pedido liminar, proposta por Sônia Alves da Silva em face de Itaú Unibanco S/A.

Para escorreita compreensão dos relatos apresentados na primeira instância, cumpre reproduzir o minudente relatório constante da r. sentença, que ora se adota (fls. 587/588):

“Trata-se de Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais movida por Sônia Alves da Silva em face de Itaú Unibanco S.A. Em síntese, alega que no dia 31 de dezembro de 2023, foi realizada uma compra de R\$3.000,00 (três mil reais) em seu cartão de crédito, a qual não reconhece. Afirma que a referida compra foi realizada em um estabelecimento, nomeado de LyliamMarrySilva Alimentação. Narra que chegou a receber mensagem do Banco Requerido informando a realização da compra, momento no qual solicitou o cancelamento da compra. Coloca, ademais, que tentou solucionar a controvérsia pela via administrativa, solicitando a bloqueio do cartão e a contestação da compra, mas não obteve sucesso. Em sede de tutela antecipada, requer a suspensão das cobranças. No mais, requer o cancelamento das cobranças, a condenação da Requerida à devolução dos valores indevidamente descontados, na monta de R\$1.367,94 (mil cento e sessenta e sete reais e noventa e quatro centavos), assim como ao pagamento de indenização por danos morais na monta de R\$10.000,00 (dez mil) reais a título de danos morais. Por fim, requer a concessão do benefício da justiça gratuita. Decisão às fls. 42, concedendo o benefício da justiça gratuita à Requerente e indeferindo a tutela provisória de urgência. Contestação às fls. 48/69. Em sede preliminar, impugna a concessão do benefício da justiça gratuita à Requerente. No mérito, defende que a compra impugnada foi efetuada presencialmente, mediante utilização de chip e senha do cartão de crédito contratado, a qual é pessoal e intransferível. Assim sendo, a referida compra apenas

poderia ter sido feito pela própria Requerente ou a quem ela tenha autorizado e fornecido. sua senha. Coloca ainda que a leitura do chip e utilização da senha afastam a possibilidade de ter sido utilizado cartão clonado. Réplica às fls. 548/549. Instadas a especificarem provas (fls. 550), a Requerente se manifestou às fls. 553/554, demonstrando interesse na produção de prova pericial e depoimento pessoal do Banco Requerido, enquanto o Banco Requerido se manifestou às fls. 555/556, demonstrando interesse no depoimento pessoal da Requerente. Decisão às fls. 557, deferindo o pedido de depoimento pessoal da Requerente, indeferindo o depoimento pessoal do Banco Requerido e determinando que este esclarecesse o teor da mensagem de fls. 38. Manifestação do Banco Requerido às fls. 563/564, informando que a mensagem eletrônica é referente à tentativa de compra impugnada. Decisão às fls. 571, determinando que o Banco Requerido informasse os dados completos da empresa beneficiada pela compra impugnada, assim como sua ficha cadastral perante a JUCESP. Realizada audiência às fls. 574”

Por proêmio, cumpre afastar a preliminar de julgamento genérico da r. sentença alegado pelo banco réu.

Pelo princípio da correlação entre tutela jurisdicional e demanda, o provimento jurisdicional deve necessariamente guardar correspondência com a demanda posta no processo, o que foi *atendido pelo juízo a quo*.

Nos termos do artigo 489, caput e demais incisos, do Código de Processo Civil, a sentença deve ser fundamentada e abranger fatos e direitos postos pelas partes, premissa que corresponde ao princípio da congruência, correção ou adstrição, não podendo ser omissa, assim como não julgar além do que apresentado no contexto fático e de direito.

No presente caso, se vislumbra a adequação da sentença a estes parâmetros, de modo que não merece reparo a este respeito.

Ainda, quanto aos vícios da sentença, Cândido Rangel Dinamarco aponta:

“As transgressões ampliativas surpreendem as pessoas ao trazerem decisões endereçadas a quem não seja parte no processo, ou diferentes daquilo que foi pedido, ou fundadas em elementos de fato não alegados regularmente e discutidos em contraditório. Por isso, são em princípio nulas. [...] Se a sentença houver dado quantitativamente mais que o pedido (julgamento *ultra petita* - art. 492), só por iniciativa do réu o tribunal a anula e não de ofício ou mesmo por iniciativa do autor, porque este só foi beneficiado e não prejudicado (*pas de nullité sans grief* - supra, n. 843). Se o juiz concedeu ao autor uma sentença de natureza diferente da pedida, ou coisa diferente (julgamentos *extra petita* - supra, art. 492), esse vício comporta alegação por qualquer das partes, porque: a) o réu pode ter sido prejudicado pela surpresa consistente em um provimento não esperado, em relação ao qual não se defendeu; b) ao autor pode não convir o provimento ou o objeto concedido, tendo direito ao exame daquilo que pediu.” (*Instituições de direito processual civil*. Vol. III. 7. ed. São Paulo: Malheiros, 2017, p. 348-349).

Tecidas essas considerações, emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes denota natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Nessa senda, a situação fáctica aduzida pelas partes deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar concorrência de fatos.

Ademais, convém destacar a vulnerabilidade informacional e técnica da parte autora, enquanto consumidora (BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*, 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009, p. 73).

Desta feita, malgrado, como regra, caiba ao autor o ônus de demonstrar os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, ao afirmar não ter realizado as operações bancárias impugnadas, exigir a prova de tal fato equivaleria a comprovar fato negativo, providência essa cuja realização é impossível e não lhe pode ser exigida, de modo que ao réu, pelo disposto no inciso II do referido dispositivo legal, competia comprovar a higidez das transações.

Cumprе anotar que é cediço que em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico a que está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Este entendimento está consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça que assim dispõe: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”

Depreende-se da leitura do enunciado que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias consistem em eventos considerados inerentes aos riscos da atividade econômica das instituições financeiras, denominados pioneiramente por Agostinho Alvim como fortuitos internos (cf. ALVIM, Agostinho. *Da Inexecução das Obrigações e suas Consequências*. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 1972, p. 330-337), inaptos à ruptura do nexo de causalidade.

A propósito, por oportuno, transcreve-se a explicação de Sérgio Cavalieri Filho: “[o fortuito interno] não exclui a responsabilidade do fornecedor, porque faz parte da sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço.” (CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11ª edição. São Paulo: Atlas, 2014, p. 231).

Destarte, com espede no dever de segurança, ínsito à responsabilidade objetiva (CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 155), emerge o dever do fornecedor de evitar fraudes ou artificios lesivos às movimentações financeiras de seus clientes, o que restou descumprido no caso em testilha.

Nesse contexto, importa anotar a relevância da adoção de medidas preventivas, à luz do princípio da prevenção que norteia a responsabilidade civil contemporânea (cf. LOPEZ, Teresa Ancona. *Princípio da Prevenção e Evolução da Responsabilidade Civil*. São Paulo: Quartier Latin, 2010, p. 24 e ss.; LEVY, Daniel de Andrade. *Responsabilidade civil: De um Direito dos Danos a um Direito das Condutas Lesivas*. São Paulo: Atlas, 2012, p. 146).

É fato notório que, tal como a tecnologia evoluiu, a habilidade de criminosos em superar os sistemas de segurança oferecidos pelas instituições financeiras também se aperfeiçoou. Nesse sentido, não se pode interpretar que a alegada utilização de senha geraria uma presunção absoluta de regularidade das operações realizadas por meio dessa forma de autenticação, visto que não é verossímil que referido sistema, na contramão do restante do mercado, seja insuscetível a fraudes.

Ademais, nos contratos de administração de cartão de crédito ou conta bancária, a obrigação da instituição financeira de zelar pela segurança e proteção dos valores a ela confiados possui, necessariamente, uma extensão mais profunda. A administradora não pode se limitar a garantir que o ingresso na conta e a movimentação de valores ocorra somente mediante a inserção de dados e senhas pessoais do cliente, visto que, embora sejam sigilosos, referidos numerários ainda podem ser obtidos por terceiros das mais diversas maneiras.

Com efeito, tão importante quanto os mecanismos de verificação de senha é a existência de um procedimento que somente autorize determinada operação após a verificação da compatibilidade entre suas características e o histórico de transações do titular da conta bancária. Assim, através da comparação entre valores, horários e beneficiários, é perfeitamente possível que a instituição financeira, em situações de manifesta dissonância entre o perfil do cliente e os elementos da operação que ora se pretende realizar, vislumbre elevados indícios de fraude e, por conseguinte, não autorize a finalização da transação ou, pelo menos, busque antes estabelecer contato com o cliente para confirmar a legitimidade e regularidade daquela movimentação.

Todavia, os fatos retratados na presente demanda revelam inoperância do banco apelante no tratamento das informações e da segurança nas operações de

seus clientes, intrínsecos à sua cadeia de serviço, afastando a hipótese de fato de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC), restando delineado o denominado fortuito interno insito à sua atividade de risco.

Nessa senda, sobreleva anotar que a operação discutida nos autos foi realizada dia 31/12/2023 no valor de R\$ 3.000,00 e comparada com os valores presentes nas faturas apresentadas de fls. 32/35 e fls. 86/91, é notável o descompasso em relação ao perfil de gastos da requerente, que deveria ter sido identificado pelo sistema de segurança do banco.

No caso em tela, verifica-se pela fl. 39 que o banco réu enviou uma mensagem para autora questionando a compra, o que deixa claro que em um primeiro momento houve a suspeita de que a transação não teria sido feita pela autora. Entretanto, mesmo após a requerente responder que não teria realizado a compra (fatos assegurados também em sede de audiência), a transação foi realizada e não houve o impedimento da transferência do valor.

Perante tais fatos, forçoso concluir pela configuração de falha na prestação dos serviços de segurança, restando delineado o fortuito interno, insito ao risco do empreendimento, o que afasta a incidência das excludentes do art. 14, §3º, II, do CDC e mantém hígido o nexos causal configurado entre a falha de segurança e os prejuízos suportados pela vítima.

Acerca da necessidade de que as instituições financeiras se atentem à compatibilidade das transações com o perfil do consumidor, cumpre trazer à baila precedente do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser

excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. 5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. **Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes.** 8. **A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.** 9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. 10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de

consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido. (STJ, REsp 1.995.458/SP, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrichi, Dje 18/08/2022, destaques nossos).

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que não se vislumbra nos autos que a autora, não tenha atuado com a diligência e zelo esperados diante da ocorrência de fraude, e tampouco que tenha deixado de zelar pelo seu cartão e senha.

Ao revés, consta dos autos que a autora, ao identificar a transação ora impugnada, contestou via WhatsApp em canais oficiais (fl. 39) e realizou o boletim de ocorrência (fls. 40/41).

Inferre-se, portanto, a falha na prestação do serviço da instituição financeira, porquanto deixou de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

Além disso, chama atenção o fato de o valor ter sido parcelado automaticamente, mantendo a cobrança ao longo dos meses na fatura da autora.

Nesse sentido, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça em casos análogos:

“PROCESSO - Rejeição da arguição de nulidade da sentença, por falta de fundamentação - A r. sentença recorrida preenche todos os requisitos do art. 489, do CPC/2015, as questões suscitadas foram devidamente apreciadas e decididas de forma fundamentada, inexistindo afronta ao art. 93, IX, da CF, nem ao art. 489, II, do CPC/2015, e não há de se cogitar de ofensa ao disposto nos arts. 141, 492 e 1.022, I e II, do CPC/2015. CADEIA DE FORNECIMENTO O banco réu e a ré instituição de pagamento, por integrarem a cadeia de fornecimento de transações bancárias, objeto da ação, respondem solidariamente, pelos danos por defeitos desses serviços, por aplicação do disposto nos arts. 7º, § único, 25 e 34, do CDC, cabendo ao consumidor a escolha do réu contra quem pretende litigar. **OPERAÇÃO INDEVIDA EM CARTÃO DE CRÉDITO -**

Reconhecimento da existência de falha na prestação do serviço pelas rés, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão de crédito dos autores contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu a realização de operação indevida, em valor expressivo e fora do perfil da parte autora portadora do cartão adicional. DÉBITO E DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE - Reconhecida a inexigibilidade da dívida pela operação especificada na inicial, no valor de R\$15.000,00, uma vez que não realizada pelas partes autoras e resultante de falha na prestação do serviço pelas rés, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão de crédito dos autores contra a ação de fraudadores, de rigor, a reforma da r. sentença, para declarar **inexigível o débito relativo à operação em questão.**

RESPONSABILIDADE CIVIL Comprovado o defeito de serviço, consistente no lançamento de débito inexigível na fatura do cartão de crédito dos autores, em condições que permitiam à instituição financeira ter ciência de que a operação bancária não havia sido realizada pela parte autora portadora do cartão adicional, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação dos réus na obrigação de indenizar, solidariamente, os autores pelos danos decorrentes do ilícito em questão. [...]. Recurso provido, em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1076974-28.2018.8.26.0100; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2020; Data de Registro: 29/07/2020; destaques nossos).

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos decorrentes de operações bancárias fraudulentas (empréstimos e transferências eletrônicas). Sentença de procedência. Recurso da ré. 1. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária.

Cliente lesado por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, aparentemente originada de telefone comercial da ré, por suposta funcionária com conhecimento de dados sigilosos da conta, no mesmo dia em que autora havia comparecido à agência bancária para cancelar aplicação financeira. Transferência de vultosos valores, sem prévia confirmação pelo gerente da conta. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Débitos inexigíveis. 2. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP, Apelação Cível 1110313-07.2020.8.26.0100, Relator(a): Elói Estevão Troly, 15ª Câmara de Direito Privado, j. em 14/03/2023, Data de Registro: 16/03/2023 destaques nossos).

Destarte, é incontornável a conclusão de que a autora não celebrou a operação impugnada, de modo que é de rigor a declaração de inexigibilidade do débito.

Por sua vez, no que tange aos danos morais, a r. sentença comporta reparos.

Com efeito, respeitado entendimento diverso, notadamente por não ter havido apontamento de débitos nos cadastros de inadimplentes, não se vislumbra violação aos direitos da personalidade da autora, apta a ensejar a indenização por danos morais.

Muito embora a situação possa ter promovido preocupação quanto à resolução da problemática concernente às transações, que se mostraram fraudulentas, as circunstâncias fáticas não indicam maiores consequências oriundas da lide em questão, de modo que as circunstâncias fáticas denotaram mero dissabor, insuficiente para configurar os danos morais.

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que não houve indicação de
Apelação Cível nº 1001018-77.2025.8.26.0191 -Voto nº 21.452

maiores consequências como eventual apontamento de débito nos cadastros de inadimplentes, senão aborrecimento decorrente do próprio fato, que resta inconfundível com situação constrangedora e vexatória.

A esse respeito cumpre anotar que, muito embora o autor tenha juntado aos autos comprovação de cobrança dos valores cuja inexigibilidade foi reconhecida com potencial inscrição dos seus dados nos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito, não há demonstração mediante documento oficial de efetiva negatificação do seu nome.

Nesse contexto, cumpre consignar a doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

“Nessa linha de princípio, 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 nosso 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. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (*Programa de Responsabilidade Civil*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 93).

Neste sentido, já decidiu este E. Tribunal de Justiça em casos análogos:

FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO PRESENTE". Ação de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais. Sentença de procedência. Recurso da requerida. PRELIMINAR. Instituição financeira que tem legitimidade para figurar no polo passivo da demanda, considerando a teoria da asserção. Preliminar rejeitada. MÉRITO. Autora que, ao atender entregador em sua residência,

acreditando tratar-se de entrega de flores, autorizou a realização de transação em seu cartão de débito, atingindo elevada quantia de R\$ 4.994,00. Falha na prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados. Responsabilidade do réu em face da prestação defeituosa do serviço bancário, sob o prisma da segurança necessária em operações financeiras. Não causou estranheza aos prepostos do réu, responsáveis pelo sistema de segurança, o fato de operação ter atingido valor elevado, completamente fora do perfil da autora, o que deveria levantar suspeitas acerca da idoneidade da transação. Fraude praticada por terceiro que não exime o réu de responder pelos prejuízos causados à consumidora (Súmula 479 do E. STJ). Danos morais, contudo, não evidenciados. Parte autora que não sofreu abalo de crédito, não lhe sendo imposta qualquer restrição cadastral, tampouco ocorreu lesão à sua honra. Não ficou evidenciada a ocorrência de cobranças vexatórias ou excessivas. A mera cobrança de débito indevido, não gera, por si só, o dever de indenizar. Ausência de publicidade da cobrança. Inexistência de dano moral indenizável. Precedentes. Afastamento da indenização. Sentença reformada em parte – Ação parcialmente procedente. Sucumbência recíproca. Recurso da parte ré provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1014286-39.2023.8.26.0008; Relatora: Claudia Carneiro Calbucci Renaux; 24ª Câmara de Direito Privado; J: 13/06/2024)

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C INDENIZATÓRIA – Contrato bancário – Responsabilidade civil – Autora que impugna transações realizadas em sua conta corrente e cartão de crédito – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos – Hipótese em que, além de o réu não ter demonstrado a impossibilidade de violação da segurança de seu sistema, as transações impugnadas pela autora foram realizados em curto período de tempo, no mesmo estabelecimento e em valores significativos – Falha na prestação do serviço bancário,

uma vez que a instituição financeira não bloqueou as operações, mesmo havendo indícios concretos de fraude – Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Transação realizada na modalidade débito que também deveria ter acionado o sistema de segurança do requerido, diante das circunstâncias do caso concreto – Dano moral não configurado – Fatos narrados que configuram mero aborrecimento – Ausência de negativação do nome da autora – RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1044836-32.2023.8.26.0100; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2024; Data de Registro: 31/01/2024)

Deste modo, é incontornável a reforma da sentença para afastar a indenização por danos morais. Por prejudicialidade lógico determinativa, reputo incabíveis os pedidos de majoração dos honorários de sucumbência e indenização por danos morais pleiteados pela autora em sede de recurso adesivo.

Ante o exposto, voto por **negar provimento** ao recurso adesivo e **dar parcial provimento** à apelação para afastar a indenização por danos morais fixada na origem.

Em razão da alteração da sucumbência, com a consequente sucumbência recíproca das partes, cada parte deverá arcar com 50% das custas e despesas processuais. Ademais, fixo por equidade, nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º, do CPC, honorários de sucumbência em R\$ 1.000,00, sendo 50% devido pelo réu ao patrono da autora e metade devido pela autora aos patronos do réu, ressalvada a gratuidade concedida à autora.

Por fim, esclareço que deixo de arbitrar verba honorária recursal, uma vez que, à luz da jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça, exige-se que o recurso da parte contrária não seja conhecido integralmente ou não provido e que a verba tenha sido fixada desde a origem, hipótese inócurrenente no caso em comento (AgInt no AREsp nº 1.349.182/RJ, 3ª Turma, Rel. Min. Moura Ribeiro, j. 10-06-2019).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, que se considera prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator