



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000283151

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002203-55.2024.8.26.0137, da Comarca de Cerquillo, em que é apelante WILLIAM CESAR SCHMITT, é apelado BANCO C6 S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, POR MAIORIA de votos. Vencidos o Terceiro magistrado, Desembargador Achile Alesina, que declara sua contrariedade, e o Quarto Magistrado, Desembargador Mendes Pereira.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), CARLOS ORTIZ GOMES, ACHILE ALESINA E ELÓI ESTEVÃO TROY.

São Paulo, 30 de março de 2026.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível – Digital

Processo nº 1002203-55.2024.8.26.0137

Comarca: Vara Cível do Foro de Cerquilha

Magistrado prolator: Dra. Daiane Valiati Ballottin Ronsani

Apelante: William Cesar Schmitt

Apelado: Banco C6 S/A

Voto nº 24256

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRA NÃO RECONHECIDA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR.

RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS. FORTUITO INTERNO. Instituição financeira que responde objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Aplicação da Súmula 479 do STJ e do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Transação fraudulenta que destoa do perfil de consumo do autor. Sistema de segurança que bloqueou tentativa subsequente de menor valor, mas não a operação principal. Falha na prestação do serviço reconhecida. Responsabilidade do banco pelos danos materiais mantida.

DANOS MORAIS. NÃO CONFIGURAÇÃO. MERO DISSABOR. Fraude bancária que, por si só, não configura dano moral indenizável. Necessidade de demonstração de que a conduta extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa direito da personalidade do consumidor. Ausência de negativação do nome do autor. Inexistência de exposição pública a situação vexatória ou constrangedora. Não comprovação de abalo concreto à honra objetiva ou subjetiva. Peregrinação administrativa que, embora configure falha na prestação do serviço, não ultrapassa a esfera do mero dissabor cotidiano. Transtornos que não caracterizam dano moral in re ipsa. Aborrecimentos comuns da vida em sociedade que não são suficientes para originar danos morais indenizáveis. Sentença que acertadamente afastou o pedido de indenização por danos morais. RECURSO DESPROVIDO.



Trata-se de apelação interposta pela autora na “*ação indenizatória c/c danos morais*” (sic), cujos pedidos foram **JULGADOS PARCIALMENTE PROCEDENTES** para: a) Declarar a inexistência do débito no valor de R\$ 9.900,00, referente à compra de 12/10/2024 em nome de "MARCOSVINICIUS". b) Condenar o réu a restituir ao autor a quantia de R\$ 9.900,00 (nove mil e novecentos reais) a título de danos materiais, devidamente corrigida monetariamente e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) partir da data do desembolso, quando se verificou o prejuízo. A partir de 30/08/2024, com a vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária dar-se-á pela aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), e os juros de mora pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o IPCA (caso o valor obtido seja negativo, os juros serão considerados como “zero”). Ante a sucumbência recíproca, condeno as partes ao pagamento de custas e despesas processuais em 50% cada. Quanto aos honorários, caberá ao autor o pagamento de 10% sobre o valor pleiteado de danos morais. Caberá ao réu o pagamento de honorários em 10% do valor da condenação (item b).

Irresignado, alega o apelante que sofreu danos morais significativos decorrentes da fraude ocorrida em seu cartão de crédito, tendo sido submetido a intensa angústia, frustração e abalo psicológico que ultrapassaram o mero dissabor cotidiano. Sustenta que a falha na prestação do serviço por parte do banco réu ocasionou prejuízos de ordem extrapatrimonial que merecem



reparação, configurando-se responsabilidade objetiva nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Aduz que, além dos prejuízos materiais reconhecidos na sentença, teve de suportar insinuações injustas da apelada, que em vez de prestar o devido auxílio imputou-lhe indevidamente a culpa pelos fatos ocorridos, agravando ainda mais o sofrimento experimentado.

Argumenta o apelante que foi obrigado a recorrer a terceiros para obter o montante necessário ao pagamento da fatura indevidamente lançada em seu cartão, não sabendo como arcar com tal valor diante da urgência da situação e temendo a negativação de seu nome, o que tornou inevitável a liberação de crédito destinado ao financiamento de um imóvel. Pondera que essa circunstância agravou significativamente o abalo emocional e financeiro suportado, configurando violação aos direitos da personalidade protegidos constitucionalmente.

Ressalta que, em todo momento, buscou solucionar a situação de forma extrajudicial, mantendo contato reiterado com a apelada e relatando o sofrimento e a aflição que estava enfrentando, já que jamais havia passado por situação semelhante. Sustenta que tais tentativas, devidamente comprovadas às fls. 71/77 dos autos, demonstram a boa-fé e a diligência do consumidor, bem como a inércia da instituição financeira que se manteve indiferente diante do evidente prejuízo suportado, deixando de adotar as providências necessárias para solução amigável do conflito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Defende que, conforme a jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, especialmente os princípios consagrados no artigo 927 do Código Civil e na Súmula 479 do STJ, aquele que causa dano a outrem fica obrigado a repará-lo, sendo devida a condenação ao pagamento de indenização por danos morais a fim de cumprir as funções reparatória e pedagógica da medida. Argumenta 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, sendo irrelevante a alegação de ausência de responsabilidade.

Pondera ainda que a dignidade da pessoa humana constitui princípio fundamental consagrado no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal de 1988, sendo um dos pilares do Estado Democrático de Direito. Aduz que a Constituição Federal assegura no artigo 5º, incisos V e X, a proteção ao patrimônio e à indenização por dano moral decorrente de sua violação, garantindo o direito à reparação pelos danos materiais, morais ou à imagem. Sustenta que a sentença recorrida, embora tenha reconhecido a falha na prestação do serviço e os prejuízos materiais, equivocou-se ao deixar de reconhecer o dano moral comprovadamente sofrido pelo apelante.

Argumenta que os prejuízos materiais e morais suportados mostram-se inequívocos, sendo a responsabilidade da apelada pela reparação integral dos danos causados medida que se impõe, diante da evidente falha no dever de segurança e na solução do



problema. Alega que não deu causa ao problema ocorrido e que todas as suas tentativas de solução amigável restaram infrutíferas, demonstrando a necessidade de intervenção judicial para o reconhecimento dos direitos violados.

Ao final, requer o apelante a manutenção dos benefícios da assistência judiciária gratuita, o conhecimento e provimento do presente recurso para reforma parcial da sentença, excluindo a exigibilidade de honorários em seu desfavor e reconhecendo o direito à indenização por danos morais no valor equivalente a 12 salários-mínimos, correspondente a R\$ 18.216,00, além da condenação do apelado ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais nos termos da legislação aplicável.

Recurso bem processado e contrariado às fls. 359/367.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais ajuizada por William Cesar Schmitt em face do Banco C6 S.A. O autor narrou que, em 12 de outubro de 2024, após sair de um evento, tentou efetuar pagamento em uma máquina de cartão que apresentou erro, razão pela qual realizou transferência via Pix para um ambulante. Relatou que, horas depois, recebeu notificação de tentativa de compra no valor de R\$ 4.150,00, a qual negou, resultando no bloqueio preventivo de seu cartão. Ao verificar o aplicativo bancário, foi surpreendido por compra de R\$ 9.900,00, parcelada em duas vezes, realizada em nome de "MARCOSVINICIUS", pessoa que não reconheceu.



O autor buscou a contestação da compra junto ao banco, mas a solicitação foi negada sob a justificativa de que a transação fora realizada com chip e senha. Afirmou ter tentado resolver o problema por diversos canais de atendimento do banco, incluindo aplicativo, telefone, Reclame Aqui, PROCON e Banco Central, obtendo sempre resposta genérica. Sustentou que o réu agiu com omissão e falha na prestação do serviço, violando as normas de proteção ao consumidor e o dever de segurança. Requereu a condenação do réu ao pagamento de R\$ 9.900,00 a título de danos materiais e R\$ 16.968,00 por danos morais, fixando o valor da causa em R\$ 26.868,00.

Após o indeferimento da gratuidade de justiça pelo juízo de primeiro grau, o autor interpôs agravo de instrumento, o qual foi provido pelo Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que concedeu os benefícios da justiça gratuita sob o entendimento de que a renda do autor, pouco acima de três salários-mínimos, conferia verossimilhança à alegada hipossuficiência.

O réu, em contestação, alegou preliminarmente o uso predatório do judiciário, argumentando que o autor não buscou a resolução do conflito antes de ingressar com a ação. No mérito, defendeu a ausência de falha na prestação de serviços, sustentando que a transação foi realizada de forma presencial com uso de chip e senha, sem indícios de fraude. Argumentou que a guarda do cartão e o sigilo da senha são de responsabilidade do cliente, configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, afastando sua responsabilidade. Alegou ainda inexistência de

provas de danos materiais e ausência de caracterização do dano moral, pugnano pela total improcedência dos pedidos.

O autor apresentou réplica, refutando os argumentos da contestação e reiterando os pedidos iniciais. Não houve interesse das partes quanto à produção de prova oral ou pericial, sendo os autos encaminhados para sentença.

Pois bem.

A controvérsia recursal cinge-se exclusivamente à caracterização ou não do dano moral decorrente da fraude praticada por terceiros no cartão de crédito do apelante, tendo em vista que a sentença de primeiro grau reconheceu a falha na prestação do serviço bancário e condenou o réu ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 9.900,00, mas afastou o pedido de indenização por danos morais. O apelante sustenta que os transtornos experimentados ultrapassaram o mero dissabor cotidiano, configurando abalo psicológico indenizável, enquanto o banco apelado defende que a situação não ultrapassou a esfera do aborrecimento comum, não havendo lesão a direitos da personalidade que justifique reparação extrapatrimonial.

Inicialmente, cumpre registrar que a responsabilidade objetiva do banco pela fraude praticada por terceiros restou incontroversa nos autos, tendo sido expressamente reconhecida pela sentença recorrida. A documentação acostada às fls. 245 demonstra sequência de eventos atípicos e suspeitos no cartão de crédito do autor, especialmente a compra de R\$ 9.900,00 realizada às 05h38 do dia 12/10/2024, seguida de tentativa de compra de R\$ 4.100,00



às 05h39, esta última negada pelo banco por suspeita de fraude. O extrato do cartão evidencia que a transação fraudulenta destoa completamente do perfil de consumo do autor, tendo sido efetuada em nome de "MARCOSVINICIUS", pessoa não reconhecida pelo correntista. O motor de monitoramento transacional da própria instituição financeira identificou a tentativa subsequente como suspeita e efetuou o bloqueio preventivo do cartão, o que evidencia que o sistema de segurança deveria ter detectado anteriormente a operação principal de valor ainda mais expressivo.

A falha na prestação do serviço configura fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece 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. A jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça pacificou o entendimento de que a fraude bancária, por integrar o risco da atividade empresarial desempenhada pela instituição financeira, caracteriza fortuito interno e não tem o condão de afastar a responsabilidade civil prevista no artigo 14 da Lei nº 8.078/90. Nesse contexto, restou plenamente demonstrada nos autos a responsabilidade do banco réu pelos danos materiais causados ao autor, tendo a sentença recorrida acertadamente declarado a inexistência do débito de R\$ 9.900,00 e condenado o apelado à restituição integral do valor indevidamente cobrado.

Contudo, no que concerne ao pedido de indenização por danos morais, a situação reclama análise mais detida das circunstâncias concretas do caso. Como cediço, a caracterização



do dano moral exige que a comprovação do dano repercute efetivamente na esfera dos direitos da personalidade, não se configurando automaticamente pela mera ocorrência de fraude bancária.

No caso dos autos, embora o apelante tenha sido surpreendido pela compra fraudulenta e tenha enfrentado dificuldades para solucionar o problema administrativamente junto ao banco, conforme demonstram as conversas acostadas às fls. 71/77, não restou comprovado que os transtornos experimentados tenham ultrapassado a esfera do mero dissabor inerente à vida em sociedade. O autor não demonstrou ter sofrido negativação de seu nome perante os órgãos de proteção ao crédito, não há nos autos comprovação de que tenha sido exposto publicamente a situação vexatória, constrangedora ou humilhante, nem tampouco foi demonstrado abalo concreto à sua honra objetiva ou subjetiva. A documentação carreada aos autos revela que o autor buscou solucionar o problema pelos canais de atendimento do banco e por órgãos de defesa do consumidor, obtendo respostas genéricas e insatisfatórias, mas tais circunstâncias, embora configurem falha na prestação do serviço ensejadora de reparação material, não são suficientes, por si sós, para caracterizar dano moral indenizável.

No presente caso, o autor foi vítima da fraude, mas não teve direitos da personalidade lesados, não sofreu constrangimento público, não foi negativado indevidamente e obteve a declaração de inexistência do débito com a consequente condenação do banco à restituição do valor cobrado indevidamente. A situação, portanto, embora desagradável e causadora de transtornos administrativos,



não ultrapassou o limite do mero dissabor, insuficiente para configurar dano moral indenizável.

Ademais, o entendimento predominante deste E. Tribunal de Justiça é no sentido de que estes são devidos em *situação excepcional* que imprima ao contratante experiência de acentuada angústia ou humilhação, o que incoorreu no caso.

Com efeito, os dissabores experimentados pelo autor em razão da falha na prestação de serviços do requerido não são capazes de imprimir violação à honra e à dignidade humana. Sequer há que se cogitar na hipótese de danos morais *in re ipsa*.

Não se desmemore que, para configurar-se a necessidade de o Poder Judiciário impor condenação por danos morais, é necessário que o pleiteante demonstre o preenchimento dos requisitos legais da responsabilidade civil, quais sejam, o dano, o ato ilícito e o nexo de causalidade.

Neste sentido, explana com digna clareza **HUMBERTO THEODORO JÚNIOR**, *in litteris*:

“Viver em sociedade e sob o impacto constante de direitos e deveres, tanto jurídicos como éticos e sociais, provoca, sem dúvida, frequentes e inevitáveis conflitos e aborrecimentos, com evidentes reflexos psicológicos, que, em muitos casos, chegam mesmo a provocar abalos e danos de monta.

Para, no entanto, chegar-se à configuração do dever de indenizar, não será suficiente ao ofendido demonstrar sua dor. Somente ocorrerá a responsabilidade civil se se

reunirem todos os seus elementos essenciais: dano, ilicitude e nexa causal.

“Se o incômodo é pequeno (irrelevância) e se, mesmo sendo grave, não corresponde a um comportamento indevido (licitude), obviamente não se manifestará o dever de indenizar (ausência de responsabilidade civil cogitada no art. 186 do CC).”

E arremata:

“Em outras palavras, “para ter direito de ação, o ofendido deve ter motivos apreciáveis de se considerar atingido, pois a existência da ofensa poderá ser considerada tão insignificante que, na verdade, não acarreta prejuízo moral”. Para que se considere ilícito o ato que o ofendido tem como desonroso é necessário que, segundo um juízo de razoabilidade, autorize a presunção de prejuízo grave, de modo que “pequenos melindres”, insuficientes para ofender os bens jurídicos, não devem ser motivo de processo judicial. De minimis non curat praetor, já ressaltavam as fontes romanas.”¹

No caso, a falha na prestação dos serviços pelo requerido gerou desconforto e aborrecimento ao autor, todavia, o episódio vivenciado consubstancia mero aborrecimento decorrente da vida em sociedade, mas não em dano moral, passível de indenização.

¹ Theodoro Júnior, Humberto. Dano moral / Humberto Theodoro Junior – 8 ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2016, pág. 06/07.



Com a habitual percuciência, assevera Sérgio Cavalieri Filho: *"(...) 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 o amigos e até no ambiente familiar, tais situação 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."* (In Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, S. Paulo, 2007, 7ª ed., p. 80).

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Desprovido o recurso, ficam os honorários advocatícios dos patronos do requerido majorados para 15% sobre o valor do proveito econômico obtido com a improcedência do pedido de indenização pelo dano moral, **observada a gratuidade concedida à parte autora.**

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI
Relator



Voto nº 41307
Apelação Cível nº 1002203-55.2024.8.26.0137
Comarca: Cerquilha
Apelante: William Cesar Schmitt
Apelado: Banco C6 S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO

Adotado o relatório do douto relator, registro minha declaração de voto.

Na hipótese vertente, o autor ajuizou ação indenizatória por danos materiais e morais em face do Banco C6 S.A., relatando que foi vítima de clonagem de cartão após tentar realizar uma compra com vendedor ambulante na saída de um evento (Tomorrowland Brasil), em 12 de outubro de 2024.

Relata que ao inserir o cartão na máquina, o equipamento apresentou falha, levando o autor a efetuar o pagamento via Pix. Horas depois, recebeu notificação de tentativa de compra no valor de R\$ 4.150,00, que negou, ocasionando o bloqueio do cartão.

Ao acessar o aplicativo do banco, o autor constatou a existência de uma compra não reconhecida no valor de R\$ 9.900,00, parcelada em duas vezes, em nome de terceiro desconhecido ("MARCOSVINICIUS"). Imediatamente entrou em contato com o banco para contestação, que foi negada sob a alegação de que a transação teria sido realizada com cartão físico e senha. O autor registrou boletim de ocorrência e buscou solução administrativa por diversos meios (Reclame Aqui, PROCON e Banco Central), sem êxito.

Requer a restituição do valor de R\$ 9.900,00 e indenização por danos morais no valor de R\$ 16.968,00.

A r. sentença julgou parcialmente procedente a ação,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

declarando a inexistência do débito e condenando o banco à restituição do valor pago, com correção e juros, porém afastou a indenização por danos morais.

Em razão da sucumbência recíproca, condenou as partes ao pagamento de custas e despesas processuais em 50% cada. Quanto aos honorários advocatícios, condenou o autor ao pagamento de 10% sobre o valor pleiteado de danos morais e o réu ao pagamento de 10% sobre o valor da condenação.

Recorre o autor pretendendo a reforma do julgado, insurgindo-se especificamente contra o não reconhecimento do dano moral e contra a forma de fixação da sucumbência e honorários advocatícios.

O E. Relator negou provimento ao recurso por entender que a falha na prestação dos serviços pelo Banco requerido gerou desconforto ao autor, no entanto, aduz que o episódio consubstancia mero aborrecimento e não dano moral passível de indenização. Com o não provimento do recurso, majorou os honorários advocatícios dos patronos do requerido para 15% sobre o valor do proveito econômico obtido com a improcedência do pedido de indenização pelo dano moral, observada a gratuidade da justiça concedida ao autor.

Pois bem.

A controvérsia devolvida ao conhecimento desta C. Câmara diz respeito à necessidade de reforma parcial da sentença para fins de reconhecimento do dano moral pleiteado pelo autor, bem como à readequação dos ônus sucumbenciais.

A questão trazida aos autos versa sobre responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços bancários, disciplinada pelo artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

No mais, o caso em tela se trata de típico **fortuito interno**, cuja responsabilidade objetiva da instituição financeira é pacificada pela



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

Em sendo assim, a falha na prestação de serviço da Instituição Financeira ré, é passível de indenização pelos danos morais.

A análise do conjunto probatório conduz à conclusão de que a situação vivenciada pelo autor ultrapassou o limite do simples aborrecimento. A atuação do banco, que inicialmente imputou ao consumidor a responsabilidade pela transação, somada à necessidade de o autor quitar a fatura —suportando encargo financeiro indevido para evitar a negativação de seu crédito —configura violação a direitos da personalidade, sobretudo quando se considera o contexto específico narrado e comprovado nos autos.

Com efeito, o sofrimento emocional gerado pela iminência de inadimplemento, o risco de restrição de crédito e a insegurança decorrente da falha no serviço bancário caracterizam lesão extrapatrimonial juridicamente relevante, cuja reparação é assegurada pelo art. 5º, V e X, da Constituição Federal, bem como pelo art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Como se não bastasse, a instituição financeira ré persistiu na negativa de estorno dos valores, compelindo o autor a despendar tempo e recursos financeiros, além de ter que recorrer à via judicial para obter a reparação de seus prejuízos.

A conduta do réu, ao atribuir culpa à vítima e negar, inicialmente, o cancelamento da operação fraudulenta, reforça a afronta à boa-fé objetiva, uma vez que impôs ao consumidor o ônus de solver dívida ilegítima, expondo-o a risco de prejuízo patrimonial e moral.

Aliás, no presente caso, indubitável a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, de autoria de Marcos Dessaune, cujo norte defende que o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar os problemas ocasionados pelos fornecedores e prestadores de serviços constitui dano indenizável.

Nas palavras do autor:

“O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irreversível” (in “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado”, Ed. Revista dos Tribunais, 2011).

No mesmo tom, entende o E. STJ que:

“Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado, cumprindo prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a "missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais." (...) Com efeito, a abusiva cobrança de encargos bancários indevidos e a recalcitrância injustificada por tempo expressivo [três anos] do réu em proceder a cessação desta exação e o espontâneo ressarcimento à correntista, constitui injusta agressão, porquanto privou a autora de utilizar o seu tempo disponível na forma que melhor lhe aprouvesse, de molde a provocar sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, vulnerando seu patrimônio moral, a justificar a reparação almejada. (...) Indisputável, destarte, a configuração dos danos morais indenizáveis, bem é de ver que considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o sério constrangimento suportado pela vítima da injusta ofensa, afigurando-se, sob tal perspectiva, razoável o arbitramento da indenização em cinco mil reais. (AREsp 1260458, Relator(a) Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data da Publicação: 25/04/2018) (g.n.).

Como se não bastasse, o autor é pessoa pobre na concepção jurídica do termo, beneficiário da justiça gratuita (fls. 158/166), e o desvio do valor de R\$ 9.900,00 de sua conta bancária por negligência do banco apelado, indubitavelmente afetou sua subsistência, expondo-o a situação de extrema vulnerabilidade.

Portanto, o transtorno sofrido pelo autor extrapola o simples aborrecimento do dia a dia, o que por si só constitui dano moral a ser indenizado.

Resta examinar a adequação do valor da indenização.

Não se pode olvidar que a *mens legis*, no caso de indenização por danos morais, abarca, a um só tempo, a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

É neste sentido o entendimento do STJ:

“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA INDENIZAÇÃO. 1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9, 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005).

“(...) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.01).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante disso e consideradas as circunstâncias do caso concreto, verifica-se que o valor indenizatório de R\$ 5.000,00 se mostra adequado, levando em consideração os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como está em consonância do fixado por esta C. Câmara em casos símiles:

“Apelação cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Apelação da autora. Acolhimento. Preliminar. A preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade não merece albergue. O recurso está em termos, com impugnação adequada ao conteúdo do decisum. Preliminar rejeitada. Mérito. Ilegitimidade das movimentações. Falha no sistema de segurança. Operações destoantes do perfil da cliente. Itaú: pix de R\$2.600,00, que, conforme extratos encartados na contestação, não realiza transferências de tal monta. Nubank: pix de R\$20.000,00, R\$18.000,00 e R\$6.000,00. A incompatibilidade com o perfil não se restringe aos valores, mas também à forma e objeto: sucessivas, em valores elevados, em curto espaço de tempo, para destinatários inusuais. Sistemas de segurança insuficientes para que os prejuízos fossem evitados. Ademais, o só fato de a autora ter sido vítima de golpe praticado por terceiro e enviado o dinheiro após a digitação voluntária da senha, num primeiro momento, não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do consumidor pereceram. Cliente que comunicou o ocorrido rapidamente – fato não impugnado especificamente na defesa. Registro de Boletim de Ocorrência (fls. 35/40). As instituições financeiras réis tinham o dever elementar de empreender os esforços necessários para a busca eficiente da reversão, bem como o de adotar as medidas imprescindíveis ao retorno dos recursos. Possibilidade prevista pelo MED (Mecanismo Especial de Devolução). Todavia, não houve comprovação efetiva de que foram obedecidos integralmente os protocolos ditados pela Resolução nº 1/2020 do BACEN, notadamente os artigos 38, 38-A e 41-D, §3º, inc. II, medidas imprescindíveis ao bloqueio e retorno dos recursos. Meros prints de tela que não se prestam para tal fim. Inobservância aos deveres que emanam da cláusula geral da boa-fé objetiva. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. A conduta dos recorridos foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. Se for o caso, os bancos poderão manejar ação regressiva contra o protagonista do desfalque. Dever de ressarcimento ora reconhecido. Dano moral. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar. Falhas da parte demandada que, em um primeiro momento, propiciaram a prática do delito, e, posteriormente, diminuíram as chances de a autora, pessoa idosa, consumidora hipervulnerável,

recuperar valores substanciais, necessários para sua subsistência. Hipótese não compreendida no simples aborrecimento do cotidiano. Indenização fixada em R\$3.000,00 em desfavor do Itaú Unibanco S/A, e em R\$7.000,00 em desfavor do Nubank S/A, conforme as peculiaridades do caso, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta Colenda Câmara. Sentença reformada. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1066782-63.2023.8.26.0002; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2025; Data de Registro: 26/08/2025)

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E NULIDADE DE CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E CARTÃO CONSIGNADO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONSUMIDOR IDOSO. FRAUDE ELETRÔNICA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Preliminar rejeitada. Questão que se confunde com o mérito. Banco que figura como prestador de serviços bancários e responsável pelos sistemas de segurança das operações eletrônicas. 2. RELAÇÃO DE CONSUMO. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do artigo 14 do CDC. Serviço defeituoso caracterizado pela ausência de segurança adequada. 3. FRAUDE ELETRÔNICA CONFIGURADA. Contratações de empréstimos consignados e transferências via PIX realizadas fraudulentamente por terceiros. Operações atípicas incompatíveis com o perfil de aposentada idosa com renda limitada. Concentração temporal das transações (27 a 29/11/2024) no valor de R\$ 11.354,44. 4. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. Aplicação do artigo 6º, VIII, do CDC e artigo 373, II, do CPC. Impossibilidade de produção de prova negativa pela consumidora. Insuficiência da prova produzida pela instituição financeira. 5. VULNERABILIDADE POTENCIALIZADA DO IDOSO. Proteção diferenciada conferida pelo Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003) e artigo 230 da Constituição Federal. Dever de cautela redobrada das instituições financeiras. 6. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ausência de sistemas eficazes de detecção de fraudes. Omissão em bloquear operações manifestamente atípicas. Súmula 479 do STJ. Teoria do risco da atividade (artigo 927, parágrafo único, do Código Civil). 7. CULPA CONCORRENTE AFASTADA. Inexistência de demonstração de contribuição substancial da vítima para o evento danoso. Risco inerente à atividade bancária que não pode ser transferido ao consumidor. 8. NULIDADE DOS CONTRATOS. Declaração de nulidade dos contratos de empréstimos consignados nºs 000808421155, 000808421156, 000808421154, 910002227450 e cartões consignados nºs 7318191 e 7318192. Ausência de manifestação de vontade livre e consciente. 9. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Lesão aos direitos da personalidade que ultrapassa meros aborrecimentos. Falha grave na prestação de serviços com reflexos no equilíbrio emocional e financeiro da consumidora idosa. 10. QUANTUM INDENIZATÓRIO. Redução da indenização de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00. Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes da 15ª Câmara de Direito Privado. 11.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMPENSAÇÃO DOS VALORES. Medida acertada para evitar enriquecimento sem causa. Aplicação dos artigos 368 e 876 do Código Civil. Retorno das partes ao status quo ante. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO** para reduzir o quantum indenizatório por danos morais, mantida a declaração de nulidade dos contratos e demais condenações.” (TJSP; Apelação Cível 1006779-47.2024.8.26.0281; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025) (g.n.).

Bem assim, pelo meu voto, dava-se provimento ao recurso do autor, reformando-se a r. sentença para condenar o réu também à indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, quantia esta que se mostra razoável, com correção monetária a partir da publicação deste acórdão, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios a contar do desconto indevido, por se tratar de relação extracontratual (Sumula 54 do STJ).

Destarte, até 29/08/2024, a atualização deve seguir os índices da Tabela Prática do TJSP e os juros de mora devem ser fixados em 1% ao mês. A partir de 30/08/2024, aplica-se o IPCA como índice de correção monetária, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, e juros legais nos termos previstos no art. 406, §1º do CC.

Por consequência, reformada a sentença para condenar o banco ao pagamento dos danos morais, impõe-se a **readequação dos ônus sucumbenciais**, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Tendo em vista que a pretensão autoral restou integralmente acolhida após a reforma, afasta-se a sucumbência recíproca, impondo-se ao réu o pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como dos honorários de sucumbência, os quais fixo em **15%** sobre o valor atualizado da condenação, em consonância com os parâmetros legais e com o grau de zelo observado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, pelo meu voto **DAVA-SE PROVIMENTO** ao recurso do autor.

ACHILE ALESINA
3º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	14	Acórdãos Eletrônicos	RODOLFO PELLIZARI	2FBF657F
15	23	Declarações de Votos	Achile Mario Alesina Junior	2FD5A551

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1002203-55.2024.8.26.0137 e o código de confirmação da tabela acima.