



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000256785

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002797-95.2025.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ZELIA SOARES GOMES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 24 de março de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 12161

APELAÇÃO Nº 1002797-95.2025.8.26.0020

APELANTE: ZELIA SOARES GOMES

APELADA: RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

APELAÇÃO. Ação de declaração de inexistência de negócio jurídico c/c indenização por danos morais.

FALTA DE INTERESSE DE AGIR. Pedidos de encerramento de conta e declaração de inexigibilidade de débitos. Conta que já se encontrava encerrada administrativamente muito antes do ajuizamento da demanda, sem notícia de débitos pendentes ou restrições creditícias. Provimento jurisdicional que se revela inócuo, mantendo-se a extinção sem resolução do mérito quanto a esses pedidos.

DANO MORAL. Inocorrência. Abertura de conta sem consentimento que não configura dano in re ipsa. Ausência de prova de lesão efetiva aos direitos da personalidade ou de situações excepcionais que extrapolem o mero aborrecimento cotidiano.

TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. Não aplicação. Falta de comprovação de que a consumidora tenha desperdiçado tempo substancial ou enfrentado "via crucis" administrativa para resolver a questão, especialmente porque a conta já estava encerrada antes da ciência da autora.

RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Zelia Soares Gomes contra sentença de fls. 181/182 que julgou extinto sem resolução de mérito o pedido de encerramento de conta e improcedente o pedido de indenização, formulados em ação de declaração de inexistência de negócio jurídico c/c indenização por danos morais, condenada a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor atribuído à causa.

Alega a apelante, em síntese: i) a tutela jurisdicional não se limita ao encerramento da conta, abrangendo a declaração de inexistência do negócio jurídico e a indenização por danos morais *in re ipsa* decorrentes da falha de segurança bancária; ii) o encerramento da conta representa apenas o reconhecimento tácito da irregularidade pela Apelada, não afastando o direito da Apelante à declaração judicial da fraude; iii) não autorizou a abertura de conta em seu nome, inexistindo manifestação válida de vontade e tornando nulo o ato jurídico; iv) a abertura de conta sem autorização configura ato ilícito e gera obrigações indevidas; v) a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, em razão do risco da atividade e da falha na prestação do serviço; vi) as instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e delitos de terceiros, conforme Súmula 479 do STJ; vii) a conduta gerou dano moral *in re ipsa*, ultrapassando meros aborrecimentos e causando insegurança, angústia e indignação; viii) aplica-se a teoria do desvio produtivo, pois a apelante teve de gastar tempo e esforço para resolver o problema.

Recurso tempestivo, dispensada de preparo a recorrente por ser beneficiária da gratuidade de justiça, restando contrarrazoado.

É o Relatório.

Segundo a inicial, a autora foi surpreendida com a descoberta de uma conta corrente aberta em seu nome na instituição ré sem o seu consentimento ou autorização. Não solicitou a abertura da referida conta, não forneceu procuração a terceiros, não assinou contrato, nem forneceu dados pessoais ou solicitou chaves Pix à ré. A conta, denominada "conta fantasma", permaneceu ativa no período de 27/03/2022 a 24/11/2022. Desconhece movimentação na conta, porque nunca recebeu comunicações ou correspondências da instituição. A existência do registro no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) gera insegurança e receio de que seus dados tenham sido utilizados por criminosos para práticas de golpes ou *phishing*.

No que tange aos pedidos de declaração de inexistência de relação jurídica, obrigação de encerrar a conta e inexigibilidade de qualquer débito, agiu com

acerto a Magistrada sentenciante ao reconhecer a falta de interesse de agir. Conforme restou demonstrado nos autos, a conta questionada já se encontrava encerrada desde 24/11/2022 (fls. 178/179), ou seja, muito antes do ajuizamento da presente demanda, ocorrido em 2025.

Não há notícia nos autos da existência de débito pendente, cobrança ativa ou inscrição em órgãos de proteção ao crédito que justifique a necessidade do provimento jurisdicional declaratório.

Os pedidos formulados em juízo não devem ser dissociados de um resultado prático útil. Se a conta já está encerrada e não há dívida a ser declarada inexigível, o provimento jurisdicional torna-se inócuo. A tutela jurisdicional deve ser necessária e útil, o que não se verifica no presente caso em relação aos pleitos declaratórios e cominatórios, uma vez que a situação fática já se encontra consolidada administrativamente sem prejuízo patrimonial à autora.

Nesse sentido, impõe-se a manutenção do entendimento exarado na r. sentença, a qual, com precisão, consignou:

"Inicialmente, quanto ao pedido de encerramento e bloqueio da conta bancária, verifica-se que a ré comprovou o encerramento da conta, por meio de telas sistêmicas (fls. 178/179). Tais circunstâncias configuram perda superveniente do objeto, nos termos do art. 485, VI, do Código de Processo Civil. Dessa forma, não subsiste interesse processual quanto a esse pedido, impondo-se sua extinção sem resolução de mérito."

Superada a questão da extinção quanto à obrigação de fazer, passa-se à análise do dano moral. O dano moral na hipótese não é presumido (*in re ipsa*), devendo haver prova da lesão efetiva aos direitos da personalidade, o que não ocorreu no caso concreto.

O dano extrapatrimonial que gera o dever de indenizar é aquele que extravasa o campo dos meros aborrecimentos, percalços e pequenas ofensas. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade

não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação, via indenização, é o efetivo dano moral consistente em constrangimento ou em outro tipo de sofrimento.

Dessa forma, o dano moral somente se dá quando a parte sofre comprovado abalo em sua estima pessoal, com notório constrangimento na sua autovalorização, em decorrência de ato ilícito, e isso não foi demonstrado no caso.

Nesse passo, note-se dos próprios argumentos deduzidos na inicial e no recurso que não é possível se extrair qualquer situação excepcional, constando apenas argumentos genéricos sobre a insegurança de dados, que, embora relevantes, são insuficientes, por si sós, para o reconhecimento do dano extrapatrimonial no caso concreto, onde não houve reflexos externos da fraude.

Conquanto possa ter ocorrido eventual decepção com os fatos, não se colige grave ferimento da personalidade moral que se traduz por sofrimento intenso, vultosa vergonha, dor psicológica, dentre outras agruras que, pela sua profundidade subjetiva, poderiam significar prejuízo a ser indenizado. De acordo com a doutrina de SILVIO DE SALVO VENOSA (Direito civil: responsabilidade civil, 13. ed. Atlas, sem negritos originais, p. 47):

Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor comezinho da vida que pode acarretar a indenização. Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o bonus pater familias: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca. O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento humano universal. protesto indevido de um cheque ou outro título de crédito, por exemplo, causará sensível dor moral a quem nunca sofreu essa experiência, mas será

*particularmente indiferente ao devedor contumaz. A dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos. Wilson Melo da Silva (1969:249) lembra que o dano moral é a dor, "tomado o vocábulo em sua laca expressão. E a Fisiologia e a Psicologia não estabelecem diferenciações para ela, salvo no tocante às suas causas". O dano moral abrange também e principalmente os direitos da personalidade em geral, direito à imagem, ao nome, à privacidade, ao próprio corpo etc. Por essas premissas, não há que se identificar o dano moral exclusivamente com a dor física ou psíquica. **Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso.***

Quanto ao dano moral fundado na teoria do desvio produtivo do consumidor, mister trazer à lume a lição de *Marcos Dessaune*, segundo o qual ela se verifica “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 proferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável” (Desvio Produtivo do Consumidor. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2011).

Nesse passo, não há nos autos prova segura de que as tratativas administrativas ou judiciais para solução do problema tenham impactado de forma severa a rotina da autora, a ponto de responsabilizar a ré pelo desvio da produtividade respectiva.

A autora alega genericamente o dispêndio de tempo, mas a conta já estava encerrada antes mesmo de sua ciência e ação, não havendo prova de uma *via crucis* administrativa que justificasse a indenização sob este prisma.

Conforme supramencionado, não é qualquer interferência indesejada nas atividades cotidianas que configura o desvio produtivo, mas aquela que efetivamente subtrai parcela importante e substancial do tempo na tentativa de solucionar problema a que não deu causa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, majoro os honorários advocatícios para o correspondente a 15% do valor dado à causa, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, observada eventual concessão da gratuidade da justiça.

Diante do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR