



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000171995

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004059-50.2025.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante/apelada VERA LUCIA CALEGARI, é apelado/apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 4 de março de 2026.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1004059-50.2025.8.26.0127

Apelante/Apelado: Vera Lucia Calegari

Apelante/Apelado: Banco Mercantil do Brasil S.A.

Comarca: Carapicuíba

Voto nº 13102

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.
PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais proposta por Vera Lucia Calegari contra Banco Mercantil do Brasil S.A. A demandante alega ter sido vítima de fraude, resultando em empréstimos não autorizados e movimentações financeiras indevidas. Requereu a declaração de inexistência dos contratos e a devolução em dobro das parcelas descontadas, além de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar (i) a responsabilidade do banco demandado pela falha na prestação de serviço e (ii) a existência de culpa concorrente da demandante na ocorrência da fraude.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, sendo aplicável a teoria do risco do negócio. A instituição financeira deve monitorar operações suspeitas e garantir a segurança dos consumidores.

4. Reconhecida a culpa concorrente da demandante, que não tomou as devidas precauções ao fornecer informações pessoais e biometria facial, contribuindo para a concretização da fraude.

IV. Dispositivo e Tese



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

5. Recurso do banco demandado parcialmente provido para reconhecer a culpa concorrente e limitar a restituição dos valores à metade. Recurso da demandante desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco não exclui a possibilidade de reconhecimento de culpa concorrente do consumidor. 2. A culpa concorrente pode mitigar o dever de indenizar, reduzindo o montante da indenização.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Código Civil, art. 945.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405, Rel. Des. José Wilson Gonçalves, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 11/07/2025.

TJSP, Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156, Rel. Des. Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 10/07/2025.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por Vera Lucia Calegari em face de Banco Mercantil do Brasil S.A. Alegando, em síntese, que em 01.04.2024 recebeu ligação de pessoa que se identificou como preposto do demandado ofertando portabilidade de contrato de empréstimo com juros reduzidos. Diante da manifestação de interesse os interlocutores solicitaram informações pessoais e encaminharam link para realização de biometria facial. Contudo, em verdade, foram realizados quatro empréstimos nos valores de R\$ 2.550,00, R\$ 1.638,55, R\$ 268,00 e R\$ 508,00 e ainda houve a

abertura de uma conta corrente na qual houve duas transferências no valor total de R\$ 5.190,00 ao beneficiário Flávio Pereira Sena e outras três movimentações a Caio Bochorny Araujo nos valores respectivamente de R\$ 95,00, R\$ 95,00 e R\$ 20,00. Requereu a declaração de inexistência dos contratos de empréstimos e da abertura de conta corrente; a devolução em dobro das parcelas descontadas junto aos proventos e a indenização pelo dano moral no valor de R\$ 15.000,00.

Sobreveio a sentença de fls. 421/426 que julgou o pedido parcialmente procedente para: i) declarar a nulidade dos contratos de empréstimo celebrados em 01 de abril de 2024, respectivamente nos valores de R\$ 2.550,00, R\$ 1.638,55, R\$ 268,00 e R\$ 508,00; ii) condenar o requerido a proceder à repetição do indébito na forma simples de todos os valores já descontados dos proventos da demandante em razão dos contratos ora declarados nulos, corrigidos monetariamente pelo INPC a partir de cada desconto e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, devendo ser abatido do montante a ser restituído à demandante o valor correspondente às transferências realizadas a Caio Bochorny Araújo (R\$ 210,00); iii) julgar improcedente o pedido de declaração de inexistência da conta corrente; iv) julgar improcedente o pedido de

indenização por danos morais; v) conceder a liminar para suspender os descontos eventuais realizados junto aos proventos da demandante em relação aos contratos declarados nulos; vi) condenar ambas as partes ao pagamento das custas, das despesas processuais e honorários advocatícios da parte adversa, fixados em benefício do patrono da demandante em 10% sobre o proveito econômico obtido (valor dos contratos + repetição do indébito) e, ao patrono do demandado, em 10% sobre o pedido de indenização pelo dano moral, observando a gratuidade da justiça concedida à demandante.

Apela a demandante às fls. 430/440, pugnando pela reforma da sentença para condenação do demandado ao pagamento de indenização por danos morais.

Apela o banco demandado às fls. 444/463, alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, aponta culpa exclusiva da vítima e culpa de terceiros, inexistência de fraude no sistema interno do banco, ocorrência de fortuito externo, inexistência de falha na prestação do serviço, transações com uso de senha pessoal. Subsidiariamente, requer o afastamento da condenação à restituição de valores.

Contrarrazões de apelação do banco

demandado às fls. 470/476.

Contrarrrazões de apelação da demandante às fls. 478/488.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

Preliminarmente, a instituição financeira demandada tem legitimidade para figurar no polo passivo da demanda, considerando a teoria da asserção. A petição inicial narra de maneira adequada e lógica a relação jurídica mantida entre as partes, na medida em que a parte demandante alega falha na prestação do serviço da parte demandada. Há pertinência subjetiva, porquanto estabelecida uma relação jurídica ainda que hipotética entre as partes. A existência ou não da responsabilidade a partir da análise dos contornos de fato e de direito da situação concreta traduz matéria de mérito.

Além disso, não é lícito à demandada invocar intervenção de terceiros, por se tratar de relação de consumo, devendo eventual direito de regresso ser exercido pela via própria.

No mérito, o recurso do banco demandado merece parcial provimento. Negado provimento ao recurso da demandante.

De rigor salientar que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se houve falha na prestação de serviço por parte do banco demandado.

Pois bem.

Já é conhecido o golpe pelo qual estelionatários entram em contato com suas vítimas e, aproveitando-se de sua vulnerabilidade e desconhecimento de mecanismos de contratação digital, induzem a vítima a fornecer sua biometria facial e dados pessoais suficientes para a realização de operações indesejadas.

Tudo indica que este é o caso. Há demonstração de que a demandante foi orientada de forma a contratar as transações mencionadas sob alegação de estar contratando a portabilidade de empréstimo. Ela, de boa-fé, realizou as operações que resultaram na contratação.

O demandado ofertou serviços e

mecanismos de contratação rápida digital. A fraude foi possibilitada em razão do oferecimento desse serviço a consumidor vulnerabilizado. Em que pese o direito de contratar entre as partes, o banco deve se responsabilizar pelos riscos do negócio que oferece e, no caso de eventuais fraudes contendo tal vício de vontade, responder pelos prejuízos decorrentes.

Frise-se por oportuno que, embora os avanços tecnológicos tenham possibilitado novas formas de contratação e aquisição de produtos e serviços em diversas esferas, garantindo, inclusive, celeridade nas transações, é importante que não se perca nesse caminho o princípio basilar nas relações de consumo, qual seja, a boa-fé objetiva, que tem como consectários o dever da transparência, da informação e da segurança para com os consumidores. Ademais, convém destacar a vulnerabilidade da parte requerente enquanto consumidora.

Da análise das provas contidas nos autos, verifico que no dia 01.04.2024 recebeu ligação de pessoa que se identificou como preposto do demandado ofertando portabilidade de contrato de empréstimo com juros reduzidos. Diante da manifestação de interesse os interlocutores solicitaram informações pessoais e encaminharam *link* para realização de biometria facial.

Contudo, em verdade, foram realizados quatro empréstimos nos valores de R\$ 2.550,00, R\$ 1.638,55, R\$ 268,00 e R\$ 508,00.

Não obstante a alegação do demandado quanto à culpa exclusiva de terceiro e ao fortuito externo, tiro dos elementos de convicção coligidos que as operações bancárias fogem do padrão de consumo da demandante, pois se traduziram em débito de elevada monta, em transações seguidas.

Tais características em tudo destoam daqueles presentes nas operações usualmente realizadas pela consumidora.

Cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pela consumidora e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las.

Isto porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Nesse sentido, o E. TJSP já decidiu:

GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DECLARANDO A INEXIGIBILIDADE DAS OPERAÇÕES E NEGANDO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Autor que, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, por telefone, dando total acesso aos seus dados bancários, contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoaram do seu perfil de consumo. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não

impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Concausa, porém, que faz incidir a norma do art. 945 do Código Civil. Indenização fixada pela metade. Alteração da sentença, nesses termos. 2. Danos morais que, nesse caso, não são presumidos, dependendo de indicação precisa e de prova inequívoca. Situação de contrariedade, aborrecimento ou dissabor que não gera dano moral indenizável. Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Também não produz danos moral presumido a privação de valer em pecúnia, sobretudo quando o próprio consumidor contribuiu com a privação. Sentença mantida. 3. Recurso do réu provido em parte e recurso do autor consequentemente desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405; Relator Desembargador (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2025; Data de Registro: 11/07/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Julgamento de parcial procedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DE AMBAS AS PARTES - Intempestividade do recurso do réu, eis que interposto após transcorridos quinze dias úteis da publicação da r. sentença – Não conhecimento – MÉRITO - Ligação telefônica realizada por terceiro de má-fé, que induziu a autora a realizar transações pix para cancelamento de suposto empréstimo contratado - Autora que comunicou a agência após a realização da transação e elaborou Boletim de Ocorrência, sendo um, dos quatro empréstimos, cancelado pela instituição financeira – Operações seguidas e desconexas com o perfil de consumo do correntista, dado o considerável valor - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Súmula 479 do C. STJ – DANO MORAL – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento, notadamente por ter que arcar com os descontos por contratações não realizadas, sendo que o banco reconheceu a fraude em relação a um dos empréstimos - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum arbitrado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto – Precedente desta C. Câmara - Eventual quantia descontada da conta da consumidora deverá ser devolvida em dobro, conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça (EREsp 1.413.542/RS) - SENTENÇA REFORMADA – Ônus de sucumbência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

integralmente atribuído ao banco - RECURSO DA AUTORA PROVIDO; NÃO CONHECIDO O RECURSO DO RÉU. (TJSP; Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156; Relator Desembargador (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cruzeiro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2025; Data de Registro: 10/07/2025)

A instituição bancária enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só é elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e § 3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denota a teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se

alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o agente criminoso obteve sucesso em sua empreitada, situação que por si comprova a falibilidade do sistema de segurança do demandado, possibilitando a prática do ato ilícito por terceiro, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Daí a necessidade de condenar o requerido ao pagamento de danos materiais no tocante à restituição dos valores relativos às transações realizadas.

Contudo, necessário o reconhecimento da culpa concorrente.

Certamente a falta de cuidado da consumidora contribuiu para concretização da fraude. A parte demandante deixou de procurar por canais oficiais

para confirmação da legitimidade da informação que lhe era passada via telefone.

Apesar de a demandante não ter especificado qual foi o teor do contato telefônico, é certo que a culpa concorrente foi caracterizada, pois foram realizadas transações que exigiram sua confirmação com fornecimento de informações pessoais e fornecimento de biometria facial.

Certamente, para a realização da fraude, foi necessária alguma medida que caberia somente à demandante. Se assim não o fosse, não haveria necessidade de os criminosos entrarem em contato telefônico.

Apesar da aparência de legitimidade conferida pelo acesso dos criminosos a informações privilegiadas, é notória a pluralidade de golpes realizados diariamente. A demandante também deixou de agir com diligência quando acreditou nas informações que lhe eram passadas por telefone sem confirmar com a instituição bancária pelos canais oficiais.

Com efeito, ainda que se considere a responsabilidade do demandado pela falha na prestação de seus serviços, há que se considerar que a demandante, ainda que induzida, agiu de forma descuidada contribuindo para a ocorrência do evento

danoso.

A culpa concorrente é reconhecida também nos casos de responsabilidade objetiva, quando não há necessidade de demonstração de culpa para a configuração do dever de indenizar.

A admissão da culpa concorrente como causa mitigadora do dever de indenizar decorre de iterativa construção da jurisprudência e doutrina brasileiras. O Código de Defesa do Consumidor não previu a culpa concorrente como causa mitigadora da responsabilidade do agente causador do dano. Entretanto, o art. 945 do Código Civil prevê a possibilidade de reduzir o montante da indenização levando-se em conta o grau de culpa da vítima no evento danoso, nos seguintes termos:

Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.

A culpa concorrente não é causa excludente de responsabilidade, mas apenas circunstância que reduz o montante da indenização. O nexo causal persiste entre a ação ou omissão do agente econômico e o dano sofrido pelo consumidor, porém considera-se a concorrência culposa da vítima para o evento danoso, razão pela qual há autorização para

reduzir proporcionalmente o valor indenizatório levando-se em conta a gravidade da culpa da vítima em confronto com a conduta do agente causador do dano.

Em resumo, deve-se levar em consideração a participação culposa do consumidor-vítima e aplicar a causa mitigadora da responsabilidade civil da culpa concorrente em diálogo coerente de fontes.

Neste sentido, a sentença comporta reforma parcial para reconhecimento da culpa concorrente de forma que cada parte deverá arcar com a metade dos danos materiais.

Diante do exposto, imperiosa a reforma da sentença para reconhecer a culpa concorrente.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c restituição de valores e indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de empréstimos bancários e pagamentos de boletos bancários. Sentença procedência. Irresignação do requerido. Parcial cabimento para readequar a divisão do prejuízo material. Necessidade de reconhecimento de culpa concorrente. Operações realizadas que destoam do perfil de consumidor do autor, bem como boletos bancários tendo como beneficiário o requerido. Desídia do autor e falha no serviço bancário. Danos morais não caracterizados. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005870-24.2023.8.26.0286; Relator Desembargador (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Itu - 1ª Vara Cível; Data

do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

APELAÇÃO DO RÉU – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – Consumidora que, orientada por falso preposto do réu, informa chave de segurança de sua conta bancária, mas não sua senha – Posterior realização de empréstimos fraudulentos e transferências indevidas em favor de terceiro – Réu que não comprova a impossibilidade de invasão da conta de sua cliente, uma vez que, segundo sítio eletrônico do próprio Banco, para as operações indicadas não basta somente a chave de segurança, exigindo-se também a senha - Falha de segurança no sistema por si gerenciado - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Súmula nº 479, do E. STJ - Não obstante, falta de cautela mínima da autora ao informar o código de segurança através de ligação oriunda de número não oficial do Banco – Culpa concorrente – Autora que, com auxílio de seu companheiro, quitou os mútuos – Prejuízo material total de R\$ 30.816,37, consistente no valor necessário para quitação dos mútuos fraudulentos (R\$ 26.763,62), além da diferença entre o valor destes e o que fora transferido de sua conta (R\$ 4.052,75) – Prejuízo que deve ser partilhado entre as partes em idêntica proporção, razão pela qual não há que se falar em restituição em dobro – Ofensa moral não configurada, eis que a autora contribuiu, ainda que involuntariamente, para o evento danoso – Precedentes do E. TJSP - RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de, reconhecendo a culpa concorrente, limitar a restituição simples à metade dos valores acima indicados (isto é, apenas R\$ 15.408,18), afastando-se a condenação a título de danos morais. (TJSP; Apelação Cível 1501056-43.2024.8.26.0037; Relator Desembargador (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Araraquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

No que concerne aos danos morais, razão não assiste à demandante.

O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz-se em consequências que afetem o contexto social, familiar, econômico e comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no art. 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Também merece destaque a lição sempre pertinente de Sérgio Cavalieri Filho, segundo o qual:

“(…) mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não

configuram, por si sós, dano moral, porque não agridem a dignidade humana. Os aborrecimentos dele decorrentes ficam subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão o dano moral" (Programa de Responsabilidade Civil, São Paulo: Ed. Atlas, 2007, p. 80/81).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

Mero aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porque corriqueiros e inerentes à vida em sociedade. Fazem parte da normalidade do dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Não há nos autos qualquer prova que

evidencie abalo maior que ultrapasse a esfera patrimonial, requisito essencial para a configuração dos danos morais. Dessa forma, considera-se que a situação vivida pela parte demandante configura mero dissabor, não havendo motivos para o acolhimento da indenização pretendida.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu recentemente:

CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO – Descontos, no benefício previdenciário do autor – Laudo pericial conclusivo acerca da falsidade da assinatura atribuída ao autor no contrato questionado – Declaração de inexistência do débito que se impõe – Recurso do réu improvido, neste aspecto. EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO – RESTITUIÇÃO EM DOBRO – Inaplicável a regra prevista no artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, no tocante ao pagamento de valor cobrado indevidamente, diante da ausência de conduta do banco contrária à boa-fé objetiva – Não foi provada a participação de seus funcionários na fraude ocorrida – A instituição financeira ré liberou o cartão de crédito consignado e autorizou saques, pela autora, com este cartão, acreditando que o contrato fosse autêntico - Entendimento do STJ no EREsp 1.413.542 – Restituição simples do indevido, que se impõe – Recurso do réu provido parcialmente, neste aspecto. DESCONTOS INDEVIDOS DE VALORES – DANO MORAL – Inocorrência – O autor não sofreu abalo de crédito, não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral, tampouco ocorreu lesão à sua honra objetiva e subjetiva – Não foi demonstrado o comprometimento da subsistência do autor, em decorrência destes descontos indevidos, tendo visto o seu írisório valor, qual seja, R\$ 72,26 - O autor foi beneficiado com o cartão de crédito consignado que lhe foi disponibilizado – Inexistência de dano moral indenizável – Recurso provido, neste aspecto. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – Ação parcialmente procedente – Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas, entre as partes, bem como os honorários advocatícios - Honorários advocatícios devidos aos patronos dos réus fixados com base no proveito econômico que a autora decaiu, isto é, 10% (dez por cento) sobre o valor da indenização a título de dano moral por ela pretendido. Impossibilidade de

fixação dos honorários advocatícios devidos aos patronos da parte autora com base no valor da dívida declarada inexigível, por ser irrisória para tal finalidade, tampouco adotado o valor da causa, pois nele está incluída a pretensão à qual o autor sucumbiu - Honorários advocatícios, devidos aos patronos do autor, fixados por apreciação equitativa, em R\$ 1.000,00 (um mil reais), vedada a compensação desta verba, a teor do artigo 85, §14, do Código de Processo Civil, observada, a gratuidade da justiça concedida ao autor. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004369-02.2023.8.26.0297; Desembargador (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024).

Apelação – Ação de inexigibilidade de débito c.c. devolução de valores e danos morais – Pretensão fundada na realização de operações financeiras na conta da autora (empréstimo, cartão de crédito RMC e cartão de crédito RCC) mediante fraude – Sentença de procedência – Apelo da parte ré – Inconformismo justificado em parte – Relação de consumo – Requerido que não conseguiu comprovar a regularidade das operações financeiras, limitando-se a defender a validade da contratação por meio eletrônico e a utilização de diversas medidas de segurança, o que não é suficiente para afastar a responsabilidade pelos prejuízos sofridos pela autora – Autora que, por sua vez, demonstrou que foi contatada por pessoa que se identificou como "Analista do Banco Daycoval", ou seja, sabia que ela era correntista do requerido e ainda tinha acesso aos seus dados pessoais – Informações sem as quais o fraudador não teria como induzir a autora a encaminhar documentos pessoais – Fortuito interno - Negócios jurídicos celebrados em valor elevado quando comparado aos rendimentos da autora, inclusive comprometendo mais de 30% de sua remuneração mensal, o que justificava maior cautela do requerido – Caracterizada falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva consoante a teoria do risco e a Súm. 479/STJ – Correta a declaração de inexigibilidade dos contratos e, por conseguinte, a determinação de restituição das parcelas cobradas – Restituição deve se dar da forma simples visto que não houve ofensa à boa fé objetiva na medida em que as cobranças estavam embasadas em contratos só agora anulados – Cobrança indevida que não é suficiente para causar constrangimento passível de indenização moral – Ausência de cobrança vexatória, inclusão do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito ou outro tipo de publicidade relativa ao evento – Danos morais não caracterizados – Apelo da autora buscando o arbitramento dos honorários do seu patrono com base no proveito econômico ou,

alternativamente, em 3 salários mínimos por equidade – Inconformismo justificado em parte – Base de cálculo dos honorários que realmente deve considerar o proveito econômico obtido – Proveito econômico que, todavia, não pode ser o valor final dos contratos (com a inclusão dos encargos) visto que só se encerrariam 7 anos após a celebração, devendo ser considerado o efetivo valor do empréstimo – Sentença reformada para determinar a restituição simples dos valores cobrados e afastar a condenação de indenização por danos morais, mantida a declaração de inexigibilidade dos negócios jurídicos impugnados na inicial – Ação parcialmente procedente. Recursos parcialmente providos. (TJSP; Apelação Cível 1009496-28.2023.8.26.0132; Desembargador (a): Cláudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)

Nestes moldes, dou parcial provimento ao recurso do banco demandado e nego provimento ao recurso da demandante.

Diante do decidido, a verba honorária devida pela parte demandante deverá ser acrescida de 1% (um por cento), a título de honorários recursais, pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte demandada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes e, desde já,



considerem-se advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator