



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000224830**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004161-69.2024.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ITAÚ UNIBANCO S/A e BANCO ITAUCARD S/A, é apelado WILLIAN CARVALHO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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, 16 de março de 2026.

**ERNANI DESCO FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 11973  
APELAÇÃO Nº 1004161-69.2024.8.26.0010  
APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S/A E OUTRO  
APELADO: WILLIAN CARVALHO DOS SANTOS

APELAÇÃO. “Reparação por danos morais e materiais” [SIC]. Sentença de parcial procedência. Irresignação do banco requerido. Admissibilidade em parte do reclamo.

FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DO CLIENTE. CONTRATAÇÕES SEQUENCIAIS DE MILHARES DE REAIS. IMEDIATO ESVAZIAMENTO DA CONTA EM PIX SUCESSIVOS. Inobservância da segurança necessária no caso concreto. Impugnação de transações que teriam ocorrido após furto de celular. Recorrente que não se desincumbiu do ônus (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) de provar que o autor foi negligente no uso dos aplicativos. Movimentações que, à luz das provas produzidas nos autos, revelam-se sobremaneira discrepantes do perfil de transações do consumidor. Precedentes desta e. Câmara. Fortuito interno reconhecido. Responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, § 1º e súmula 479 do c. STJ).

DANO MATERIAL. Comprovação por meio de apresentação de extratos e comprovantes. Transações realizadas por terceiros que resultaram em prejuízo líquido e certo. Danos objetivos indiscutíveis. Responsabilidade civil da instituição bancária. Dever de indenizar, na forma simples, as parcelas eventualmente descontadas.

DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. Ausência de prova de fato extraordinário. Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “o dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”. Aplicação da legislação consumerista que não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Tese genérica que não justifica a condenação da instituição requerida. Precedentes.

SENTENÇA REFORMADA PARCIALMENTE, para excluir os danos morais e isentar o banco réu dos ônus da sucumbência.

Cuidam os autos de “reparação por danos morais e materiais” [SIC] movida por **WILLIAN CARVALHO DOS SANTOS** em face de **ITAÚ UNIBANCO S/A E OUTRO**. Após o devido trâmite processual, sobreveio a r. sentença de parcial  
Apelação Cível nº 1004161-69.2024.8.26.0010 -Voto nº - 11973 LL

procedência às fls. 292/295, cujo dispositivo é o seguinte:

*Ante o exposto julgo procedente em parte a ação que WILLIAN CARVALHO DOS SANTOS promoveu ação contra BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A e ITAUCARD S/A e, conseqüentemente, condeno as entidades-rés ao pagamento solidário do valor de R\$ 8.810,00 (oito mil, oitocentos e dez reais), corrigido monetariamente a partir de junho/2023 e acrescidos dos juros de mora legais a partir da citação, e ao pagamento da indenização por dano moral de R\$ 3.000,00 (três mil reais), atualizada monetariamente a partir da publicação desta decisão (Súmula n° 362 do STJ) e acrescida dos juros de mora legais a partir da citação, ficando resolvido o processo com resolução de mérito (artigo 487, inciso I, do CPC). Condeno a parte ré ao pagamento solidário de metade das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios da Patrona do autor arbitrados em 15% (quinze por cento) do valor do débito (indenizações por danos materiais e morais). Condeno o autor ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios do Patrono das entidades-rés arbitrados em R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), corrigidos monetariamente a partir da publicação e acrescidos de juros de mora legais a partir do trânsito em julgado, nos termos do artigo 85, § 2º, incisos I a IV, e § 16 do CPC, mas ressalto que tais verbas sucumbenciais não poderão ser exigidas do suplicante, beneficiário da Justiça gratuita (item "2" de fls. 33), enquanto perdurar a hipossuficiência econômica dele (CPC, art. 98, § 3º). P. I. C.*

Apelação dos corrêus às fls. 299/311, com os seguintes argumentos:

(I) o banco é parte ilegítima para responder aos termos da presente ação, pois o evento de furto ocorreu em via pública, tratando-se de fato externo de responsabilidade de terceiros; (II) não se observa o dano material reclamado, uma vez que parte das transações via PIX tiveram como beneficiário o próprio autor, representando mera realocação de valores entre contas de sua titularidade, além de valores que foram restituídos ou estornados; (III) as transações via "bankline" são perfeitamente legítimas, pois foram realizadas por meio de dispositivo móvel de uso habitual do cliente, após o cumprimento de todas as etapas de segurança e antes de qualquer contato ou comunicação de roubo ao banco; (IV) inexistente falha na prestação de serviços ou quebra de tecnologia do aplicativo, visto que o próprio cliente permitiu que terceiros tivessem acesso às suas senhas pessoais e secretas ao mantê-las em local de fácil acesso no dispositivo móvel; (V) a desídia do requerente, em

não comunicar o roubo imediatamente, impediu qualquer bloqueio tempestivo, sendo que o lapso temporal permitiu que o infrator descobrisse as senhas utilizando informações disponíveis no próprio celular; (VI) houve descumprimento de dever contratual por parte do autor, pois as senhas digital e do cartão são pessoais, sigilosas e intransmissíveis, devendo ser memorizadas e nunca anotadas ou compartilhadas; (VII) para a concretização de transações eletrônicas, é necessário ultrapassar quatro barreiras de validação (digitação de agência e conta, senha eletrônica, validação do token e senha do cartão), as quais são de conhecimento e acesso exclusivo do correntista; (VIII) as transações via cartão de crédito foram efetuadas mediante utilização de carteira digital ("Samsung Pay", "Apple Pay", "Google"), que dependem de cadastro prévio, senha específica e biometria do próprio usuário, não havendo falha do banco em sua aprovação dentro dos limites da conta; (IX) a responsabilidade do fornecedor deve ser excluída em razão da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor.

Sem contrarrazões (fls. 317). Recurso tempestivo e com preparo (fls. 319/321).

### **É o relatório.**

Rejeito a preliminar de ilegitimidade de parte, na medida em que as instituições financeiras mantinham vínculo jurídico com o autor/apelante. Logo, tendo em vista a imputação de responsabilidade objetiva por falha na prestação de serviços, ambas possuem pertinência para figurar no polo passivo.

No mérito, sempre com o devido respeito à argumentação das partes e ao entendimento do Egrégio Juízo *a quo*, considero que é o caso de parcial provimento do recurso do banco réu, no sentido de afastar a compensação por danos morais.

Adoto a r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem* (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência

das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022) – de parcial procedência dos pedidos sob os seguintes e principais termos:

*Anoto, de início, que incumbe ao autor comprovar o fato constitutivo de seu direito (CPC, art. 373, inciso I), que incumbe ao réu comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da suplicante (CPC, art. 373, inciso II), e que em nosso sistema processual vigora a perspectiva dinâmica de distribuição do ônus da prova segundo a qual o ônus da prova incumbe à parte que apresenta melhores condições de produzi-la. O autor registrou boletim de ocorrência declarando que no dia 12/06/2023 estava na Avenida Paulista quando um desconhecido conseguiu furtar seu telefone celular que estava acondicionado no bolso de sua pochete, sem que a vítima percebesse, e que no dia seguinte tomou conhecimento de que foram realizadas transações indevidas de sua conta bancária, sendo realizadas cerca de dez transferências PIX que totalizam R\$ 9.698,89 em benefício de Mikaeli Kaline Arruda Gomes (\*\*\*.402.174-\*\*), e uma transferência PIX de R\$ 950,00, em benefício de Larissa de Oliveira Santos (\*\*\*.509.727-\*\*), transferências essas que não reconhece como de sua responsabilidade (fls. 276/277). E o boletim de ocorrência, conforme cedoço, goza da presunção (relativa) de veracidade, conferindo verossimilhança à versão da parte autora de que não realizou as transações impugnadas, logo e diante da existência de relação de consumo entre as partes, incumbia à parte ré comprovar que as questionadas transações realizadas em 12/06/2023, nos valores de R\$ 900,00 (PIX para Mikaeli Kaline Arruda Gomes; fls. 278), R\$ 1.600,00 (PIX para Mikaeli Kaline Arruda Gomes; fls. 278), R\$ 1.850,00 (PIX para Mikaeli Kaline Arruda Gomes; fls. 279), R\$ 870,00 (PIX para Mikaeli Kaline Arruda Gomes; fls. 279), R\$ 900,00 (PIX para Mikaeli Kaline Arruda Gomes; fls. 279), R\$ 800,00 (PIX para Mikaeli Kaline Arruda Gomes; fls. 279), R\$ 940,00 (PIX para Mikaeli Kaline Arruda Gomes; fls. 279) e R\$ 950,00 (PIX para Larissa de Oliveira Santos; fls. 279), totalizando R\$ 8.810,00, seriam compatíveis com o perfil de utilização do autor, entretanto, a parte ré não se desincumbiu do seu ônus probatório e não comprovou que em alguma outra ocasião o suplicante teria realizado, no mesmo dia, várias transferências via PIX para a(o) mesma(o) beneficiária(o), razão pela qual é forçoso reconhecer que houve falha no sistema de detecção e prevenção de (eventuais) fraudes do banco-réu, atraindo o dever de indenizar o prejuízo material (de R\$ 8.810,00) suportado pela parte autora, ficando acrescentado que não restou provada a celebração de empréstimo e nem de compras com cartão de crédito, e que algumas*

*operações inidôneas foram estornadas pela parte ré (vide extrato bancário de fls. 44 ou 65). E no sentido de que o banco-réu possui responsabilidade objetiva devido ao risco da atividade desenvolvida e de que não se pode presumir a má-fé do cliente, confira-se a seguinte ementa de um acórdão do E. TJSP: [...].*

Quanto à responsabilidade civil do banco réu, pouco há o que se acrescentar à fundamentação de lavra do Excelentíssimo Juiz de Direito sentenciante, Dr. Carlos Antonio da Costa, que examinou detidamente as questões fáticas e jurídicas suscitadas pelas partes.

Não obstante as extensas explanações deduzidas pelo banco réu, a questão posta é singela, e pode ser resumida à responsabilidade das instituições financeiras em decorrência dos prejuízos suportados pelo cliente, ou seja, se houve, de alguma maneira, falha na prestação do serviço a impor o dever de indenizar. **Inexiste controvérsia quanto ao fato de que a parte autora foi vítima de subtração de considerável quantidade de dinheiro.** A alegação do consumidor é a de que não aquiesceu com as contratações, que envolveram milhares de reais em pouco tempo, ocorrendo o esvaziamento de sua conta.

Indiscutível que o banco réu não se desincumbiu do ônus de provar (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) que as transações seriam do perfil do correntista. **Após furto de celular, a conta foi dilapidada em sequência, por meio de transações repetidas para a mesma pessoa.** Frise-se que inexistia qualquer indício de que era corriqueiro que o correntista solicitasse transferências via PIX para referido contato, tampouco que era de seu perfil tais transações.

Observo ainda que a contestação veio instruída por simples extratos, sem qualquer aprofundamento nos fatos. Considerando que o autor apresentou narrativa minudente sobre os fatos, **além de ter comunicado o crime à Polícia Civil**, é certo que incumbia ao banco requerido a produção de elementos mínimos para contrapor as assertivas. Todavia, não bastasse a **falta de qualquer prova do réu quanto às suas teses**, tanto a contestação, quanto as razões recursais, foram redigidas com informações genéricas e **sem impugnação específica do que ocorreu**

**no caso concreto.**

Embora tenha o entendimento de que a instituição financeira não tem o dever de monitorar todas as transações financeiras de todos os seus usuários, é certo que possui tecnologia suficiente para identificar transações que fogem sobremaneira ao perfil dos seus correntistas. E, no caso dos autos, possível se concluir que houve falha no sistema de segurança também a esse respeito, **notadamente por se tratar de contratações sequenciais de milhares de reais e imediato esvaziamento da conta**, mediante transações que não são corriqueiras.

O cerne da controvérsia está relacionado ao fato de que tais negócios não são corriqueiros e, mesmo assim, foram realizadas inúmeras transações fraudulentas, fora do perfil do cliente, **sem qualquer interferência do sistema de segurança (que se mostrou falho e inoperante)**. Assim, deve ser reconhecida, no caso específico, a falha na prestação de serviço (CDC, art. 14, § 1º), com aplicação da súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça no sentido de 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*”.

Neste sentir é a jurisprudência da Corte Cidadã:

*AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: "as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno." (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA*

*SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrichi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrichi, que destacou "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. "No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes. 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. Agravo interno improvido. (AgInt no REsp n. 2.056.005/SE, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024.)*

*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. USO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DE DÉBITO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, situação, contudo, que não ocorreu no caso concreto. 2. "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." (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). 3. Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o*

*respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas. 4. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023.)*

Todavia, respeitada a opinião do Magistrado sentenciante e argumentação da parte autora, inexistente qualquer margem para compensação por danos morais.

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 pacer 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 tomo 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.***

Nada obstante o episódio cause transtorno, não se deduz que houve prática de ato ilícito tão gravoso, por parte do adverso, que caracterize elevada injúria moral. Reputo que **se cuida de mero dissabor, não passível de indenização, na esteira do escólio transcrito adrede.** Aborrecimentos e frustrações, dentre outras formas ordinárias de perturbação, fazem parte do dia a dia de qualquer ser humano, não havendo como se concluir pela ocorrência de danos morais no caso dos autos.

De mais a mais, reputo aplicável o Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “*O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material*”. O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem decidido na mesma esteira: “*A jurisprudência desta Corte Superior é no sentido de que o simples inadimplemento contratual, em regra, não configura dano moral indenizável, devendo haver consequências fáticas capazes de ensejar o sofrimento psicológico*” - AgInt no AREsp n. 1.999.359/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, 3ª T., DJe de 16/10/2023.

Reitero que a situação em comento não se amolda às hipóteses de dano moral *in re ipsa*, pois não há demonstração concreta de circunstâncias que desbordam do mero aborrecimento. E, conforme explicitado no parágrafo anterior, eventual indenização somente seria cabível mediante produção de prova suficiente de grave lesão a direito da personalidade, o que restou ausente neste feito.

Já decidi esta Colenda Câmara em casos idênticos:

***APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – CARTÃO DE CRÉDITO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – RECURSO DO BANCO RÉU. RESPONSABILIDADE CIVIL – Compras não reconhecidas pelo***

*autor, nos valores de R\$ 5.000,00 (parcelados em 10 vezes de R\$ 500,00) e de R\$ 4.600,00 (parcelados em 8 vezes de R\$ 575,00), realizadas em outro estado da federação, e intercaladas por outras que restaram recusadas pelo banco – **Contestação imediatamente realizada, respondida negativamente pela instituição financeira, que voltou a lançar o valor – Operações realizadas que fogem ao perfil do consumidor, além de terem sido realizadas após outras operações que foram negadas pelo banco réu - Dever de segurança não observado - Falha na prestação de serviços caracterizada - Risco da atividade - Ausência de esclarecimentos idôneos, pelo réu, acerca da origem das compras e motivos da rejeição administrativa da pretensão formulada pelo correntista - Responsabilidade objetiva do banco - Fortuíto interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência – Manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. 2. DANOS MORAIS - Não constatação - Ausência de efetiva demonstração de abalo significativo à esfera extrapatrimonial da parte autora – Hipótese dos autos que não se qualifica como de danos in re ipsa - Suficiente a reparação integral, no âmbito exclusivamente patrimonial - Precedentes SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO EM PARTE.** (TJSP; Apelação Cível 1017506-79.2023.8.26.0223; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 23/04/2025)*

*APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Insurgência contra empréstimo indevidamente realizado. Transações fraudulentas que fogem do perfil da consumidora. Pretensão de que o réu fosse condenado pelos danos materiais e morais ocasionados. Sentença de parcial procedência. Danos materiais. Pretensão do réu de afastamento da condenação à restituição dos valores. Não cabimento. A devolução do valor, a título de danos materiais, é de rigor, considerando que houve falha na segurança. Inexiste controvérsia quanto ao fato de que a parte autora foi vítima de fraude. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de provar que as transações eram semelhantes ao perfil da correntista. Danos morais. Pretensão do réu de afastamento ou redução do quantum indenizatório. Cabimento. Embora reconhecida a ilegitimidade das transações, não é cabível a fixação de indenização por danos morais. 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 é o efetivo dano moral consistente em constrangimento, mácula à imagem ou em outro tipo de sofrimento, o que não ocorreu no caso. Sentença reformada. Honorários advocatícios majorados em 12%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.* (TJSP; Apelação Cível 1000894-75.2024.8.26.0144; minha relatoria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Conchal -

Vara Única; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025)

*Direito civil. Apelação. Ação indenizatória. Fraude bancária conhecida como "golpe da troca de cartões". sentença de parcial procedência. recurso do réu e do autor. sentença reformada para restituição integral dos valores relativos às transações fraudulentas. Dano moral não configurado. Não provido o apelo do réu e parcialmente provido o recurso do autor. I. Caso em exame 1. Apelação do banco réu requerendo a total improcedência da demanda. 2. Recurso do autor pleiteando a reparação integral dos danos materiais causados e a fixação de indenização por danos morais. II. Questões em discussão 3. Verificação: (i) de manutenção da culpa concorrente ou aplicação da culpa exclusiva do autor; (ii) responsabilidade da casa bancária pela autorização das transações que destoam do perfil do consumidor; (iii) de eventual fixação de indenização por danos morais. III. Razões de decidir 4. **Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da troca de cartões". Falha na prestação do serviço evidenciada, sob a égide do CDC, sendo as transações bancárias destoantes do perfil de consumo do autor, sem que o réu comprovasse a autenticidade das operações, senão pela utilização de método falível de segurança. 5. No caso, a responsabilidade da instituição bancária decorre da falta de diligência e segurança no monitoramento das transações, que se desviaram, e muito, do perfil do consumidor. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente. 6. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 7. **Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF** 8. Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pela interrupção das cobranças declaradas inexigíveis com integral ressarcimento ao requerente, que já quitou a fatura. IV. Dispositivo e tese 9. Sentença reformada para determinar a repetição integral dos***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*prejuízos patrimoniais sofridos pelo autor, com redimensionamento do ônus da sucumbência. 10. Não provido o apelo do réu e parcialmente provido o recurso do autor. (TJSP; Apelação Cível 1004337-59.2024.8.26.0071; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2025; Data de Registro: 07/04/2025)*

Por fim, considerando o acolhimento de parte da irresignação do banco réu, é certo que o autor decaiu em parcela considerável de sua pretensão. Assim, nos termos do art. 86, p.ú., do Código de Processo Civil, imponho os ônus de sucumbência exclusivamente em desfavor do requerente, que deverá pagar as custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, **observada a gratuidade da justiça.**

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso.**

**ERNANI DESCO FILHO**  
**RELATOR**