



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000179180

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004954-35.2025.8.26.0604, da Comarca de Sumaré, em que é apelante NELCI PINHEIRO ORMUNDO RICARDO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A.

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

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

São Paulo, 5 de março de 2026.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1004954-35.2025.8.26.0604

Apelante: Nelci Pinheiro Ormundo Ricardo

Apelado: Itau Unibanco Holding S/A

Comarca: Atibaia – 1ª Vara Cível

Juíza: Adriana da Silva Frias Pereira

Voto nº 21.522

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação da autora – Autora vítima do “golpe da troca de cartão” – Pretensão de fixação de indenização por danos morais e restituição em dobro do valor indevidamente descontado – Repetição que deve se dar na forma simples – Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva – Danos morais não caracterizados – Autora não teve seu nome inserido em bases de dados de órgãos de proteção ao crédito, tampouco foi exposta a constrangimentos diversos, não se percebendo a presença de outras circunstâncias que teriam ensejado repercussão negativa capaz de provocar danos de caráter extrapatrimonial – Sentença mantida – Recurso desprovido.

Trata-se de sentença (fls. 251/259), cujo relatório se adota, que, em sede de ação de reparação por danos materiais e morais, ajuizada por Nelci Pinheiro Ormundo Ricardo em face de Itau Unibanco Holding S/A, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade do débito relativo ao contrato nº 3716299882 e condenar o banco réu a restituir os valores indevidamente descontados relativos ao contrato em questão.

Em virtude da sucumbência, a autora foi condenada a arcar com honorários fixados em 10% sobre a diferença entre o valor atualizado da causa e da condenação e o réu foi condenado no pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Irresignada, recorre a autora (fls. 218/225), em que aduz, em síntese,
Apelação Cível nº 1004954-35.2025.8.26.0604 -Voto nº 21.522

que deve ser determinada a devolução em dobro de todos os valores descontados e deve ser fixada indenização a título de danos morais. Afirma que deve ser aplicado art. 42, do Código de Defesa do Consumidor, visto que não se verifica hipótese de engano justificável, de modo que deve ser determinada que a restituição se dê em dobro e não de forma simples. Assevera que é uma pessoa idosa (64 anos), de baixa escolaridade, que foi vítima de criminosos, de modo que se viu privada de mais de 60% de sua renda, de modo que tal situação supera o mero dissabor cotidiano e induz à necessidade de fixação de indenização por danos morais, no patamar de R\$ 15.000,00. Forte nessas premissas, requereu a reforma da sentença, para que a demanda seja julgada totalmente procedente, nos termos acima.

O recurso é tempestivo e isento de preparo (gratuidade concedida às fls. 56/57).

Intimado, o réu apresentou contrarrazões (fls. 229/234).

É o relatório.

Trata-se de ação de reparação de danos materiais e morais, ajuizada por Nelci Pinheiro Ormundo Ricardo em face de Itaú Unibanco Holding S/A. A autora narra, na exordial, que, foi vítima do golpe da troca do cartão ao utilizar um caixa eletrônico 24h para sacar dinheiro, em 22/04/2025. A autora teve parte das transações fraudulentas canceladas pelo réu e renegociou empréstimo fraudulento. Todavia, o réu continuou cobrando o valor indevido, comprometendo 65% de sua renda. Forte nessas premissas, requereu a declaração da inexigibilidade do débito decorrente da renegociação, a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

O réu apresentou contestação (fls. 76/94), em que sustentou culpa exclusiva da consumidora e de terceiro, a inexistência de falha por parte do banco e a inexistência de dano moral indenizável.

Após a réplica (fls. 196/207), sobreveio a r. sentença, nos termos do

relatório.

Tecidas essas considerações, observo que o mérito recursal se cinge à que a restituição determinada na r. sentença se dê na forma dobrada e que seja fixada indenização por danos morais, de modo que restou cristalizada a inexigibilidade do débito em si.

No que se refere ao pleito de que a restituição de valores indevidamente descontados ocorra de forma dobrada, não assiste razão à apelante.

Com efeito, não verifico a violação ao princípio da boa-fé objetiva, pois a ré efetuou a cobrança conforme os termos contratuais, o que afasta o descumprimento do referido *standard*, em consonância com a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que, recentemente, estabeleceu que “*A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta arbitrária à boa-fé objetiva*” (EAREsp. nº 676.608, Corte Especial, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21/10/2020).

Acrescente-se que a fraude praticada por terceiro evidencia a inexistência de dolo por parte do banco réu, eis que, conquanto reconhecida a falha da instituição financeira, esta realizou os descontos por reputar que estava amparada em contrato válido, bem como as transações a partir da utilização de senha/token. Caracterizado, pois, o engano justificável, como bem reconhecido na r. sentença.

No que tange aos danos morais, a r. sentença também não comporta reparos.

Com efeito, no caso dos autos, embora reconhecida a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, cujo sistema de segurança não obsteu a transação fraudulenta realizada, não se verifica a ocorrência de danos morais indenizáveis.

Deveras, a fraude praticada por terceiro constituiu mero dissabor que

não atinge a esfera do direito geral de personalidade da autora, de forma a dar azo ao pretendido dano moral.

Não obstante a preocupação decorrente do dano-evento, é cediço que, muito embora a situação possa ter promovido preocupação quanto à resolução da problemática concernente às transações realizadas em sua conta, que se mostraram fraudulentas, as circunstâncias fáticas denotaram mero dissabor, insuficiente para configurar os danos morais. Com efeito, o golpe ocorreu em 22/04/2025 e a liminar que determinou a suspensão dos descontos foi proferida menos de um mês após o fato, em 21/05/2025 (fls. 56/57).

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que não houve indicação de maiores consequências oriundas da contratação, como inclusão nos órgãos de proteção de crédito, cobrança de juros decorrentes de cheque especial, além do aborrecimento decorrente do próprio fato, que resta inconfundível com situação constrangedora e vexatória.

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

“Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (*Programa de Responsabilidade Civil*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 93).

Tal entendimento está em consonância com a jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE C.C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Contrato

bancário - Responsabilidade civil - Fraude realizada em caixa eletrônico localizado em supermercado - Modificação do equipamento para auxiliar na consecução da golpe - Terceiro fraudador que, a pretexto de auxiliar o autor com o caixa eletrônico, trocou o cartão de crédito da parte por outro magnético - Realização de diversas transações bancárias pelo terceiro fraudador - Instituição financeira que não demonstrou ter adotado as medidas de segurança necessárias à proteção contra o golpe em tempo oportuno - Hipótese em que a natureza dos débitos realizados por terceiro destoam do perfil de transações ordinariamente realizadas pelo autor - Lapso temporal de tão somente 10 (dez) minutos entre as diversas operações - Inexigibilidade dos débitos - Inteligência do enunciado da Súmula 479 do C. STJ - Precedentes do E. TJSP - Necessidade de ressarcimento das quantias indevidamente descontadas da conta corrente do autor - **Ausência, contudo, de demonstração de que o autor tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem - Circunstâncias fáticas a indicarem mero dissabor cotidiano - Inexistência de elementos que comprovem a inscrição do nome do autor junto aos órgãos de proteção ao crédito ou que a demora para restituição dos valores comprometeu as finanças da parte - RECURSOS NÃO PROVIDOS.**” (TJSP; Apelação Cível 1007167-75.2019.8.26.0005; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/05/2020; Data de Registro: 18/05/2020, destaques nossos).

“Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória. Cartão de crédito. Alegação de que o cartão foi furtado. Impugnação dos débitos. Compras que destoam do padrão de consumo. Inexigibilidade reconhecida. **Dano moral não reconhecido. Inocorrência de negativação indevida.** Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Recursos desprovidos.” (TJSP; Apelação Cível 1002885-19.2018.8.26.0008; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2019; Data de Registro: 11/03/2019, destaques nossos).

“Apelação - Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais - Procedência parcial Irresignação de ambas as partes - Cerceamento de defesa Inocorrência - Furto de cartão de crédito/débito - Impugnação acerca das transações efetuadas - Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça Operações financeiras realizadas por criminosos com o uso do cartão do - autor - Responsabilidade do banco que é de caráter objetivo, nos termos dos artigos 3º, § 2º, e 14 do CDC - Ônus da prova que cabe, por isso, ao fornecedor de serviços, consoante previsto no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

art. 6º, inc. VIII, de referido Código - Requisitos não configurados na hipótese vertente - Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo banco - Responsabilidade deste que deve ser reconhecida - Declaração da inexigibilidade da dívida que merece ser mantida - **Dano moral, entretanto, não configurado** - Sentença mantida - Recursos improvidos.” (TJSP; Apelação Cível 1008626-52.2018.8.26.0004; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2020; Data de Registro: 29/07/2020, destaques nossos).

Ante o exposto, voto por **negar provimento** ao recurso.

Em razão da sucumbência recursal, majoro os honorários fixados na origem em desfavor da autora para 11% da diferença entre o valor da causa e o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator