



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000036678**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005614-56.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante MONICE MATTOS NEUBLUM, é apelado BANCO ITAUCARD S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

**MARCIO BONETTI**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1005614-56.2023.8.26.0068**

**Apelante: Monice Mattos Neublum**

**Apelado: Banco Itaucard S/A**

**Comarca: Barueri**

**Voto nº 0197**

***Ementa:*** DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO MOTOBOY. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. CULPA DA VÍTIMA. MERO DISSABOR. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a instituição financeira ao pagamento de R\$ 9.029,99 a título de danos materiais, determinar a abstenção de cobranças futuras relacionadas às compras fraudulentas e negar o pleito de indenização por danos morais. A autora pretende a reforma parcial do julgado para reconhecimento do dano moral decorrente de fraude conhecida como “golpe do motoboy”.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em definir se a fraude perpetrada por terceiro, somada à falha na prestação do serviço bancário já reconhecida e reparada materialmente, configura dano moral indenizável, especialmente diante da concorrência da autora para a concretização do golpe.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A responsabilidade das instituições financeiras, embora objetiva (Súmula 297 e Súmula 479 do STJ), não implica automática reparação moral, sendo necessária demonstração concreta de ofensa à dignidade ou aos direitos de personalidade.

4. O dano moral não se caracteriza pela mera frustração, aborrecimento ou transtorno decorrente de falha contratual ou fraude bancária, sobretudo quando não constatado abalo grave ou duradouro.

5. A autora concorrera para o êxito do golpe, ao fornecer dados pessoais e efetuar pagamento a terceiro desconhecido

sem cautelas mínimas, o que afasta a caracterização de dano moral autônomo e reforça a inexistência de violação apta a gerar reparação extrapatrimonial.

6. O ilícito imputável ao réu já encontra reparação por meio da indenização dos danos materiais, inexistindo demonstração de prejuízo moral distinto ou relevante a justificar condenação adicional.

7. O entendimento consolidado no STJ diferencia o mero dissabor do dano moral indenizável, exigindo agressão que extrapole a normalidade da vida e cause aflição significativa, o que não se verifica no caso concreto (REsp 215.66/RJ; REsp 303.396/PB).

8. A jurisprudência do TJSP, em casos análogos de “golpe do motoboy”, tem reiteradamente afastado a indenização moral quando configurado apenas prejuízo patrimonial e participação da vítima, entendendo que não se trata de violação relevante à dignidade do consumidor.

#### **IV. DISPOSITIVO E TESE**

9. Recurso desprovido.

*Teses de julgamento:*

1. A configuração de fraude bancária (“golpe do motoboy”), ainda que decorrente de falha parcial na prestação de serviços, não gera automaticamente dano moral, sendo indispensável a demonstração de efetiva violação à dignidade do consumidor.

2. A concorrência do consumidor para a consumação da fraude, ao agir sem cautelas mínimas, afasta a caracterização de abalo moral indenizável.

3. O mero dissabor, frustração ou transtorno decorrente de fraude praticada por terceiro não se equipara a dano moral, quando já reparado o prejuízo material e ausente comprovação de violação grave aos direitos da personalidade.

*Dispositivos relevantes citados:* CPC, arts. 1.010, II e III, 85, §§ 2º e 11; CC, art. 186; CDC, art. 14, § 3º, II.

*Súmulas aplicadas:* STJ, Súmulas 297 e 479.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, REsp 215.66/RJ, Rel. Min. Cesar Asfor Rocha, j. 21/06/2001; STJ, REsp 303.396/PB, Rel. Min. Barros Monteiro, j. 05/11/2002; TJSP, diversos precedentes citados no voto.

## VISTOS.

Trata-se de apelação interposta pela autora contra a r. sentença de fls. 510/518, cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: *“Ante o exposto, julgo os pedidos procedentes em parte, e assim faço com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil para condenar a ré ao pagamento de R\$ 9.029,99, a título de danos materiais, com correção monetária desde o desembolso e juros desde a citação, devendo ainda se abster de efetuar quaisquer cobranças atinentes a tais valores nas próximas faturas, devendo expedi-las novamente sem as referidas compras ilegais (quanto aos meses anteriores).”*

Irresignada, a autora recorre (fls. 539/558), pugnando, em suma, pela reforma da sentença, para condenar o réu a pagar indenização por danos morais (R\$ 10.000,00).

Recurso bem processado, com contrarrazões do réu (fls. 565/581), que alegou, preliminarmente, a ofensa ao princípio da dialeticidade.

## PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

**Afasto** a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade arguida pelo réu. O recurso interposto pela autora ataca de forma clara e específica os pontos de irresignação da sentença, cumprindo, assim, o pressuposto de admissibilidade recursal previsto no artigo 1.010, II e III, do Código de Processo Civil.

Quanto ao mérito, a apelação interposta não comporta provimento.

Na hipótese, verifica-se que a relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicáveis as disposições Lei nº 8.078/1990, consoante o disposto na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”*).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É cediço que, na sistemática do Código de Defesa do Consumidor, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme preceitua a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Nesse diapasão, a responsabilidade do réu funda-se no risco da atividade, devendo zelar pela segurança dos serviços que presta.

Na hipótese dos autos, o cerne da controvérsia reside no pedido de indenização por danos morais, pois a sentença já declarou a falha na prestação dos serviços do réu e o condenou ao pagamento de indenização a título de danos materiais.

O pedido não deve mesmo ser acolhido.

Apesar do reconhecimento do defeito na prestação dos serviços bancários do réu, tal fato não enseja automática reparação por danos morais, embora lamentável a situação vivida pela autora.

Danos morais configuram-se quando há grave ou duradoura ofensa a direitos de personalidade em suas esferas biológica, moral ou social. Aborrecimento, transtorno ou dissabor por falha no cumprimento do contrato não implicam no dever de reparação, sobretudo quando a autora concorreu para o golpe.

Ademais, o mero descumprimento contratual, a falha na prestação do serviço ou a demora na solução dos problemas, por si só, não têm o condão de configurar dano moral *in re ipsa*.

No caso, restou incontroversa a existência de fraude perpetrada por terceiro. Por outro lado, a falta de observância de cautelas ordinárias por parte da autora contribuiu para a concretização do abalo psicológico, uma vez que forneceu seu endereço sem verificar a idoneidade do remetente da mensagem e efetuou pagamento a entregador desconhecido.

Dessa forma, o mero dissabor e a frustração não constituem ofensa grave e duradoura aos atributos da personalidade do consumidor capazes de ensejar a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reparação extrapatrimonial em valor tão expressivo. A aplicação da responsabilidade civil, nos termos do artigo 186 do Código Civil, exige a conjugação de ato ilícito, dano e nexa causal. No caso, o dano moral não foi demonstrado de forma concreta e o ilícito do réu já encontra reparação na indenização por danos materiais.

A manutenção da sentença impede a banalização do instituto do dano moral, nos termos do entendimento jurisprudencial que diferencia o mero dissabor do dano passível de indenização. Em outras palavras: *“O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige”* (STJ, REsp. nº 215.66 RJ, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, Rel. Min. Cesar Asfor Rocha, j. em 21/06/01). Nesse mesmo passo, já foi decidido que *“Mero aborrecimento, dissabor, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral”* (STJ, REsp. nº 303.396 PB, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, Rel. Min. Barros Monteiro, j. 5/11/02).

Esse é o entendimento adotado por esta E. Segunda Turma:

*“CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Transações não reconhecidas pelo autor (golpe do “falso entregador” ou “falso presente”). Fraude. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Ônus do réu, do qual não se desincumbiu, de provar que agiu com as cautelas necessárias para evitar efeitos da fraude praticada por terceiro. Falha na prestação do serviço que se configura ao autorizar operações que destoam do perfil da correntista. Compensação e eventual devolução do valor remanescente do empréstimo já deferidas. Danos morais não configurados. Não observância de cautelas ordinárias. Sentença correta. Suficientes fundamentos ratificados (artigo 252 do Regimento Interno). Apelações desprovidas.”* (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1009377-12.2024.8.26.0624; Rel. Des. GUILHERME SANTINI TEODORO; j. 02/10/2025)

*“BANCÁRIO. Conta corrente. Ação de inexigibilidade de débito e indenizatória julgada parcialmente procedente. Inconformismo das partes. Golpe do “motoboy”. Entrega voluntária de cartões de crédito/débito e cheques, após contato telefônico sobre suspeita de compra fraudulenta. Consumidor que seguiu orientações do fraudador sem confirmar a legitimidade para representar a instituição financeira. Violação da orientação de guarda do plástico e cheques. Inexistência de defeito na prestação dos serviços bancários. Ausência de provas de vazamentos de dados ou transações fora do perfil de consumo. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II do CDC). Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Precedentes. Ressalva quanto a operações realizadas após a comunicação da fraude. Ausência de imediato cancelamento dos cartões e cheques e bloqueio das operações deles derivadas. Falha na prestação de serviço por falta de medidas de segurança. Caso fortuito interno caracterizado (Súmula 479 do*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*STJ. Inexigibilidade das operações e dever de restituição corretamente reconhecidos. Danos morais inexistentes. Autor que concorreu para o golpe. Ausência de ofensa à dignidade do consumidor em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. Apelações desprovidas.”* (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1021879-96.2024.8.26.0554; Rel. Des. GUILHERME SANTINI TEODORO; j. 14/08/2025)

*“Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe do Motoboy. Compras não reconhecidas pela parte Autora. Sentença de parcial procedência. Duplo recurso de apelação. Irresignação da autora e da ré. Falha na prestação do serviço. Ocorrência. Danos morais não configurados. Mero dissabor. Indenização indevida. Recurso desprovido. Sentença mantida.”* (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1005375-19.2024.8.26.0003; Rel. Des. MARCIA TESSITORE; j. 03/07/2025)

Nesse mesmo sentido tem decidido as demais Câmaras do TJSP:

*“FRAUDE – CONSUMIDOR ENGANADO POR TERCEIRO – INDENIZAÇÃO – GOLPE do "DELIVERY"/"MOTOBOY" – ou "GOLPE DO ENTREGADOR" ou da MAQUININHA "ADULTERADA" – 'Entregador' de comida por aplicativo (IFOOD) que induziu a autora em erro e cobrou R\$ 15.000,00 na função crédito do cartão. Fato incontroverso e demonstrado, inclusive por boletim de ocorrência policial, com imediata comunicação ao banco réu, que poderia sim ter obstado o repasse ao estelionatário. Legitimidade passiva e corresponsabilidade solidária e objetiva do réu fornecedor, instituição financeira, tendo falhado no dever de segurança de seu sistema, permitindo operação noturna de valor bem elevado, muito acima do perfil de uso habitual da cliente – Incidência da responsabilidade objetiva do CDC, diante do risco da atividade. Enunciado 13 do TJSP. DANO MORAL, contudo, que, nas circunstâncias do caso concreto, não pode ser imputado ao réu, que a rigor também foi vítima da fraude e que não participou ou contribuiu diretamente para a atuação delituosa, tampouco agiu com descaso ou má-fé, até porque a situação decorreu de entrega (delivery) de outra empresa, e foi feito uso de senha na operação, já tendo que suportar o prejuízo material, que basta para a reparação – Ausente, ainda, ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos de gravidade, capazes de afetar a dignidade ou a honra da autora. Precedentes. Sentença de procedência em parte reformada – Recurso do réu parcialmente provido, apenas para afastar o dano moral, repartidos por igual os ônus de sucumbência recíproca.”* (TJSP; 35ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1123387-89.2024.8.26.0100; Rel. Des. CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI; j. 24/11/2025)

*“Ação declaratória cumulada com indenização - danos materiais e morais - legitimidade passiva da instituição financeira - teoria da asserção - cerceamento de defesa não configurado - falha na prestação de serviços - "golpe do entregador de aplicativo" - utilização da plataforma que foi essencial para a concretização do golpe ao possibilitar o acesso do fraudador aos dados pessoais da autora - operações que fogem ao perfil de consumo do autor - dever de segurança - falha na prestação dos serviços*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*prestados por ambos os corréus - excludentes de responsabilidade não evidenciadas - reparação do dano material - dano moral não configurado - condenação afastada - recursos parcialmente providos para esse fim.*” (TJSP; 16ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1008479-87.2022.8.26.0003; Rel. Des. COUTINHO DE ARRUDA; j. 11/07/2023)

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Diante da manutenção do julgado, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora para 15% sobre o valor do proveito econômico, mantidos os honorários devidos pelo réu, na forma da sentença de primeiro grau.

É como voto.

**MÁRCIO BONETTI**

**Relator**