



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000068277**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007964-61.2024.8.26.0624, da Comarca de Tatuí, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIA JULIA HAJJE (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

**REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007964-61.2024.8.26.0624

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado(a): Maria Julia Hajje (Justiça Gratuita)

Juiz(a) de Direito: Rubens Petersen Neto

**Voto nº 4.257/pms**

***Ementa.*** DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. GOLPE DO CARTÃO RETIDO EM CAIXA ELETRÔNICO (“CHUPA CABRA”). FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MATERIAL CONFIGURADO. DANO MORAL E DESVIO PRODUTIVO. NÃO CONFIGURAÇÃO. FALHA QUE CONFIGURA MERO DISSABOR. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização, para declarar inexistentes e inexigíveis contratações e obrigações decorrentes de fraude bancária sofrida pela autora em terminal de autoatendimento no interior de agência, bem como para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, rejeitado o pedido contraposto, com posterior integração da sentença para incluir a condenação por danos materiais.

**II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO**

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraude bancária praticada por terceiros no interior de agência, apesar da alegação de culpa exclusiva da vítima; e (ii) estabelecer se os fatos narrados configuram dano moral indenizável ou mero aborrecimento, bem como a adequação do quantum fixado.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A relação entre as partes é de consumo, incidindo o CDC, com responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos decorrentes de defeito na prestação do serviço.

4. A fraude conhecida como “golpe do cartão retido”, ocorrida no interior da agência bancária, caracteriza fortuito interno, inserido no risco da atividade econômica desenvolvida pelo banco.

5. As transações realizadas em curtíssimo espaço de tempo, no mesmo dia, com valores expressivos e incompatíveis com o perfil de consumo da correntista, evidenciam falha no dever de segurança e vigilância da instituição financeira.
6. A simples alegação de utilização de cartão com chip e senha pessoal não é suficiente para afastar a responsabilidade do banco, que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade das operações.
7. Não se configura culpa exclusiva ou concorrente da vítima, pois a autora foi abordada dentro da agência e seguiu orientações de suposta central telefônica, sem assunção consciente de risco.
8. A falha na prestação do serviço, embora reconhecida, não gerou repercussões suficientes para caracterizar dano moral indenizável, ausentes elementos de abalo psicológico intenso, negatização do nome ou outros desdobramentos relevantes, tratando-se de mero dissabor.

#### IV. DISPOSITIVO

9. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, arts. 6º, VIII, 14, caput e § 3º, II, e § 1º; CC/2002, arts. 188, I, 405 e 944; CPC, arts. 373, I, e 1.021, § 3º;

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, Tema 1.306; STJ, Súmulas 43, 362 e 479; STJ, REsp nº 2.220.333/DF. TJSP, Apelação Cível nº 1002004-81.2023.8.26.0003; Apelação Cível nº 1034660-57.2023.8.26.0564; Apelação Cível nº 1012276-44.2024.8.26.0248.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente o pedido para, ratificada a tutela provisória, *DECLARAR inexistentes e inexigíveis em relação à autora as contratações e obrigações contraídas em 12 de agosto de 2024, quais sejam: Empréstimo Imediato - 82610 - Contrato: 000807931131; Empréstimo Consignado - 82936 - Contrato: 000807931134; Cartão de Crédito Consignável - 104165 - Proposta: 6956661; Cartão de Crédito Consignável - 104484 - Proposta: 6956662 Compras no Cartão de Débito Assaí Atacadista Saques Banco 24 Horas código 00060353 Saque Dinheiro ATM PA Tatuí; Transferência para terceiro evento 84.232 R\$ 5.000,00 Pagamento de Título evento 84891 R\$ 4.999,00; (...)* *CONDENAR a requerida a pagar à parte autora a quantia de R\$ 9.000,00 (nove mil reais), a título de compensação por danos morais, com correção monetária pela Tabela Prática do TJ/SP, devida a partir da publicação da sentença, nos termos da*

*Súmula 362 do STJ, e juros de 1% ao mês, devidos a partir da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil, por se tratar de responsabilidade contratual. REJEITAR o pedido contraposto, feito pelo banco (compensação). Custas e honorários pelo réu, fixados em 20% do valor atualizado da condenação (compensação por dano moral) (fls. 109/122).*

Acolhidos embargos de declaração manejados pela autora (fls. 125/128), a sentença foi integrada para *CONDENAR o requerido ao pagamento de indenização por danos materiais à autora, no valor de R\$ 1.540,67, com correção monetária devida a partir do evento danoso (Súmula 43, STJ) e juros de 1% ao mês, contados da citação, por se tratar de responsabilidade contratual (art. 405, CC/2002) (fls. 133/135).*

Apela o réu, alegando que a própria apelada entregou seus dados pessoais e bancários a terceiros desconhecidos, o que afasta o nexo de causalidade com a conduta do Banco; que as operações foram realizadas mediante uso de cartão magnético com *chip* e senha pessoal intransferível, cuja guarda é dever exclusivo do correntista; que a situação configura excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC; que não houve falha na prestação do serviço; que a apelada não comprovou os danos materiais ou morais alegados, ônus que lhe competia consoante o art. 373, I, do CPC; que não houve ato ilícito do Banco, mas exercício regular de direito (art. 188, I, do CC). **Subsidiariamente**, o *quantum* indenizatório de R\$ 9.000,00 é excessivo e gera enriquecimento ilícito, devendo ser reduzido, em atenção ao art. 944 do CC e ao princípio da proporcionalidade; que a correção monetária sobre os danos morais deve incidir desde o arbitramento (Súmula 362 do *STJ*) e os juros de mora a partir da citação (fls. 138/146).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 147/148).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 152/170) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Em apertada síntese, narra a autora que é correntista do Banco réu, utilizando sua conta para receber sua aposentadoria.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Afirma que em 12/08/2024 (sábado), por volta de 10h30, compareceu na agência do Banco Mercantil para efetuar o pagamento de contas de consumo (água e luz). No entanto, o terminal do Caixa Eletrônico apresentou problemas, não sendo possível concluir o pagamento.

Assevera que logrou efetuar um saque de R\$ 200,00, mas, logo em seguida, não conseguiu retirar seu cartão do terminal, ficando desesperada. Nesse momento, surgiu um indivíduo (aparentemente acompanhado de uma mulher) que, aproveitando-se da situação, abordou a autora indicando um suposto “0800” do Banco, que poderia auxiliar.

Então, entrou em contato e, acreditando estar falando com uma atendente do réu, passou suas informações pessoais e bancárias, recebendo a orientação de que o cartão permaneceria “preso”, mas que na segunda-feira poderia se dirigir à agência para retirá-lo.

Neste interim, diversas transações foram realizadas, o que a autora só descobriu quando chegou na segunda-feira na agência e foi surpreendida com a informação de teria sofrido um golpe, que, segundo o gerente Felipe, seria comum na agência.

Informa que os meliantes realizaram 21 transações mediante fraude, dentre elas empréstimos consignados, contratação de cartão de crédito, saques, transferências, pagamentos na modalidade débito etc., dispondo do total de R\$ 27.054,00.

Infrutífera a tentativa de solução na via administrativa, manejou a presente ação.

O i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser procedente o pedido declaratório, bem como o de reparação dos danos materiais, concluindo ter havido falha do serviço prestado pelo réu, atraindo a sua responsabilidade pelo prejuízo material patrimonial.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o*

*juízo de julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, confira-se a fundamentação da sentença, a seguir transcrita:

*Sem sombra de dúvida a solução da lide passa pela leitura, aplicação e interpretação das normas que regem as relações de consumo, dado que as partes se amoldam aos conceitos expostos nos artigos 2º e 3º, da Lei 8.078/1990.*

*A narrativa da inicial deve ser reputada verdadeira, pois em consonância com o boletim de ocorrência e, mais importante, não houve impugnação específica por parte do banco. Portanto, incontroverso que a autora foi vítima de fraude bancária consistente em bloqueio de cartão em caixa eletrônico, seguido de abordagem de terceiros, se passando por funcionários do banco, que a induziram a ligar para um telefone falso (0800), que acabou colhendo dados bancários sensíveis.*

*A partir desse contato telefônico, seguiram-se:*

*- Três saques no terminal 24 horas, nos valores de R\$ 1.000,00 (2 vezes) e R\$ 500,00;*

*- Dois contratos de empréstimo, nos valores de R\$ 1.969,00 e R\$ 21.000,00;*

*- Dois saques descritos como ATM PA Tatuí, nos valores de R\$ 2.500,00 e R\$ 2.300,00, seguido de uma transferência PIX no valor de R\$ 5.000,00;*

*- Contratação de dois cartões de crédito consignados, nos valores de R\$ 1.575,00 cada.*

*- Dez compras no supermercado Assaí Atacadista, nos valores de R\$ 1.000,00 (3 vezes), R\$ 990,00, R\$ 980,00, R\$ 997,00, R\$ 999,00, R\$ 998,00, R\$ 996,00 e R\$ 995,00.*

*Todas essas operações foram feitas no mesmo dia (12*

*de agosto de 2024) e em curtíssimo espaço de tempo, conforme faz prova o extrato juntado às fls. 34/35, e escapam totalmente ao perfil de uso da correntista.*

*Era ônus do requerido, segundo a regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, c/c art. 14, §3º, CDC), demonstrar que essas transações estavam dentro do uso normal da conta, pela autora.*

*Nesse sentido, ainda que se admita que Maria Júlia tenha se descuidado ao informar dados sensíveis por telefone ou diretamente aos terceiros, não há como afastar a conclusão de que o requerido também falhou com seu dever de segurança em relação às transações contestadas, feitas repita-se em curtíssimo espaço de tempo, e frise-se NO MESMO DIA - envolvendo valores expressivos, sem precedentes na rotina de uso do consumidor.*

*O banco, na qualidade de administrador da conta, tem o dever legal de cuidado para com o correntista, devendo alertá-lo acerca de movimentações atípicas, inclusive bloqueando o acesso a contas e aplicativos, se necessário. Não socorre o réu o argumento de que as transações foram feitas mediante uso de senha pessoal.*

*Isso porque, se é verdade que ao consumidor se impõe um dever mínimo de cautela, eventual desvio nesse comportamento não pode significar, ipso facto, numa 'carta branca' às instituições financeiras para que permitam movimentações estranhas ao padrão adotado pelo cliente.*

*Os bancos oferecem muitas facilidades, sendo a mais conhecida delas o internet banking, meio pelo qual é possível realizar pagamentos, transferências e até contratações, tudo 'na palma da mão', através do aparelho celular.*

*Ocorre que, ao proporcionar essas facilidades, as instituições financeiras expandem sua carteira de clientes e, conseqüentemente, seus lucros. E se lucram, também devem arcar com os prejuízos decorrentes das facilidades que proporcionam, segundo a teoria do risco da atividade (art. 14, caput, CDC, c/c Súmula 479, STJ).*

*Com o perdão da insistência/repetição, a sistemática constitucional de proteção e defesa do consumidor não permite que o fornecedor ofereça uma conveniência ao consumidor, lucre com essa conveniência, e ao mesmo*

*tempo imponha a ele o risco de falhas decorrentes justamente dessa conveniência. Se o banco oferece praticidade e agilidade em seus serviços, esses serviços devem ser seguros. E devem ser ágeis e práticos apenas em favor de quem contratou o serviço, e não em benefício de qualquer estranho à relação contratual.*

*Embora hoje em dia seja mais comum que as transações bancárias ocorram via telefone celular ou outro dispositivo, ainda há casos em que os clientes utilizamos terminais de auto atendimento, como na hipótese dos autos.*

*Nesse particular, o golpe do 'cartão travado' é conhecido das instituições financeiras e geralmente é praticado dentro de suas dependências, mediante instalação clandestina de aparato voltado à atividade criminosa, seguido de abordagem de terceiros, fazendo-se passar por prepostos do banco. Ou seja, se trata de risco que deve ser calculado pelo fornecedor, que opta por não manter funcionários com atribuições de segurança no interior das agências (mesmo aos sábados), tampouco na instalação de câmeras de vigilância.*

*No âmbito de uma sociedade cada vez mais conectada e adaptada às facilidades digitais, a criminalidade caminha em igual passo com a tecnologia e, muitas vezes, se vale da vulnerabilidade dos sistemas dos bancos para se locupletar à custa do consumidor, que foi o que aconteceu no caso em julgamento.*

*Hoje em dia o que se espera de qualquer banco é que, ao perceber movimentação estranha, entre em contato previamente com o cliente para fins de confirmação das informações lançadas, ainda que elas tenham sido lançadas mediante uso de senha pessoal e intransferível. É entendimento que vai ao encontro do que dispõe o artigo 14, §1º, do CDC, que dispõe que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...).*

*No caso em tela, o relacionamento com o cliente não pode ser meramente virtual, desconsiderando suas condições pessoais, principalmente seu perfil de consumo.*

*(...)*

*De rigor, assim, a declaração de inexistência da contratação e de inexigibilidade das obrigações contraídas, com relação à autora. O*

*requerimento de compensação, feito pelo requerido, não comporta acolhimento, na medida em que os valores não permaneceram à disposição da autora. Foram todos utilizados pelos bandidos, mediante transferências, saques e compras diversas.*

Portanto, clarividente a contribuição direta e relevante do Banco na causação do dano, pois, a uma, permitiu que terceiro estranho adentrasse a agência para aplicar golpes; a duas, permitiu que esse terceiro instalasse aparelho fraudador – vulgarmente conhecido como “chupa cabra”<sup>1</sup> – que prendeu o cartão da autora; a três, não bloqueou operações claramente atípicas, nem demonstrou que, em verdade, não destoavam dos hábitos da autora; e, a quatro, não refutou a alegação da autora de que seu gerente Felipe teria admitido a habitualidade do golpe em questão.

Nesse sentido, entendimento deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em casos análogos:

*DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO CARTÃO RETIDO. FRAUDE OCORRIDA NO INTERIOR DE AGÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.*

(...)

### *III. RAZÕES DE DECIDIR*

*1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes cometidas por terceiros em suas dependências é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo afastada apenas se comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, conforme dispõe o § 3º, inciso II, do mesmo artigo.*

*2. O golpe do cartão retido consiste na atuação de falsos funcionários no interior de agência bancária e no fornecimento de contato fraudulento, que bem caracteriza fortuito interno, relacionado ao risco da*

<sup>1</sup> FONTES: (i) <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2025/11/26/golpe-do-chupa-cabra-em-banco.ghtml>; e (ii) <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2022/08/26/golpe-do-chupa-cabra.htm> (ambos acessados em 13/01/2025).

*atividade econômica desenvolvida pela ré.*

(...)

**4. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, limitando-se a invocar a utilização de senha pessoal nas transações impugnadas, o que, isoladamente, não constitui excludente de responsabilidade.**

5. A ausência de medidas adequadas de segurança e a disponibilização de autoatendimento em tempo integral ampliam os riscos da atividade bancária, impondo à instituição a obrigação de suportar os danos oriundos da insuficiente vigilância de seus próprios terminais.

6. As transações contestadas atingem valor expressivo, o que exigiria maior controle e diligência da ré, ausentes nos autos elementos que justificassem a regularidade das operações. (...) (Apelação Cível nº 1002004-81.2023.8.26.0003, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), rel. DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO, j. 23/05/2025) (realces nossos).

Aliás, a questão não é nova nem mesmo para o réu, já tendo este Tribunal de Justiça se debruçado sobre idêntica questão envolvendo a mesma instituição financeira:

**RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. GOLPE DO CARTÃO RETIDO EM CAIXA ELETRÔNICO. OCORRÊNCIA NAS DEPENDÊNCIAS DE AGÊNCIA BANCÁRIA. PRETENSÃO DE AFASTAMENTO DA RESPONSABILIDADE. IMPOSSIBILIDADE. GOLPE FOI PERPETRADO POR TERCEIROS EM TERMINAL ELETRÔNICO DISPONIBILIZADO NO INTERIOR DA AGÊNCIA. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, CONFORME SÚMULA 479 DO C. STJ E ARTIGO 14 DO CDC. PRECEDENTES. (...)** SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível nº 1012276-44.2024.8.26.0248, 14ª Câmara de Direito Privado, rel. CÉSAR ZALAF, j. 11/08/2025).

Nem se diga ter havido culpa concorrente da autora, na medida em que, embora tenha declinado informações bancárias e pessoais, é certo

que foi abordada por pessoa dentro da própria agência bancária e entrou em contato telefônico com número tradicionalmente associado a centras de atendimento (“0800”).

Assim, não há que se falar em culpa concorrente quando inexigível do consumidor a consciência de que agia de forma imprudente ou negligente, dado que seguiu orientações daquele que imaginava ser representante idôneo da instituição financeira, conforme já decidiu o STJ:

*RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA. PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTELATÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO.*

(...)

***1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário.***

(...)

***3. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.***

***4. A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos.***

***5. A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir***

*que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.*

**6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos. (...) (REsp 2.220.333/DF, 3ª Turma, rel. Min. RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, j. 07/10/2025).**

Importante esclarecer, ainda, que, em se tratando de responsabilidade objetiva, não se avalia a contribuição da vítima para o dano sofrido a partir da sua conduta potencialmente culposa, mas sim a partir de um juízo de assunção de risco.

A respeito, esclarece Tartuce:

*Assim, é viável juridicamente atribuir a culpa ou o fato concorrente em relação aos agentes, levando-se em conta as concorrências efetivas do agente e da própria vítima. Se houver responsabilidade objetiva, fala-se em risco concorrente, sendo o verbete principal do presente estudo: a responsabilidade civil objetiva deve ser atribuída e fixada de acordo com os riscos assumidos pelas partes, seja em uma situação contratual ou extracontratual* (Disponível em [https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde-30042013-151055/publico/Flavio\\_Murilo\\_Tartuce\\_Silva\\_parcial.pdf](https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde-30042013-151055/publico/Flavio_Murilo_Tartuce_Silva_parcial.pdf) – grifou-se).

Nesse passo, não se visualiza, a partir das circunstâncias do caso concreto, ter a autora assumido risco suficiente para que se considere que tenha contribuído para o resultado lesivo.

Por outro lado, no que tange à indenização por danos morais, embora reconhecida a falha na prestação do serviço, que resultou em transferência de valores para terceiros e que tal circunstância eventualmente tenha causado aborrecimentos à parte autora, não se vislumbra situação de angústia e de abalo psicológico decorrentes de tais fatos.

Ademais, o fato não deu ensejo a maiores desdobramentos, como negatização de seu nome, nem há alegação de que esteve impedida de honrar com suas obrigações por conta do ocorrido.

A respeito, Yussef Said Cahali ensina que:

*“(...) Parece mais razoável, assim, caracterizar o dano*

*moral pelos seus próprios elementos: portanto, 'como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípua na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos'; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a 'parte social do patrimônio moral' (honra, reputação etc.) e dano que molesta a 'parte afetiva do patrimônio moral' (dor, tristeza, saudade etc.); dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.) e dano moral puro (dor, tristeza etc.). Ou, como assinala Carlos Bittar, 'qualificam-se como morais os danos em razão da esfera da subjetividade, ou do plano valorativo da pessoa na sociedade, em que repercute o fato violador, havendo-se como tais aqueles que atingem os aspectos mais íntimos da personalidade humana (o da intimidade da consideração pessoal), ou o da própria valoração da pessoa no meio em que vive e atua (o da reputação ou da consideração social)' (Dano Moral, São Paulo: Ed. RT, 2ª edição, p. 20).*

Ainda, afirma Sérgio Cavalieri Filho:

*"(...) 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).*

Em caso de todo similar ao presente, assim entendeu este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

**RESPONSABILIDADE CIVIL - Serviços Bancários - Ação de restituição de valores e de indenização por danos materiais e morais - CARTÃO DE CRÉDITO "ENGOLIDO" POR CAIXA ELETRÔNICO – Golpe do "chupa-cabra" - Cartão retido em caixa eletrônico no interior de agência bancária**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*- Compras e saques por meio de cartão de crédito alegadamente não efetivados pelo autor - DANOS MATERIAIS - Configurados - Desvio de R\$ 100.943,73 - Devolução dos valores determinada - Movimentação destoante do perfil do correntista - Falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços - Súmula nº 479 do STJ - Ausência de excludentes - Ônus probatório da instituição financeira - Inteligência do art. 14, § 3º, I e II, do CDC - Dever de vigilância e registro de vídeo nas agências bancárias e locais com caixa eletrônico 24 horas - Inteligência do art. 1º da Lei Estadual nº 10.428/1999 - DANOS MORAIS - Não configurados - Ausência de maiores desdobramentos - Recurso provido em parte. (Apelação Cível nº 1034660-57.2023.8.26.0564, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), rel. PEDRO FERRONATO, j. 31/01/2025).*

Ante o exposto, voto por **(i) DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para afastar os danos morais, **(ii)** e declarar a sucumbência recíproca, carreado a cada parte metade das custas e honorários da parte contrária, fixados em 10% do proveito econômico obtido pela autora em seu favor, e em 10% do valor do pedido indenizatório sucumbido em favor do réu, observada a gratuidade processual daquela, e vedada a compensação.

Defiro o pedido de fls. 177/326, devendo o Cartório cuidar para as anotações de estilo.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora