



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000197260

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008193-21.2025.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante BANCO DIGIO S/A, é apelada JESSICA KAROLAINÉ FERRAZ PRADO DE CASTRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº: 0293

APELAÇÃO Nº: 1008193-21.2025.8.26.0451

RECORRENTE: Banco Digio S.A.

RECORRIDA: Jessica Karolaine Ferraz Prado de Castro

COMARCA DE ORIGEM: 5ª Vara Cível da Comarca de Piracicaba

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. SERVIÇOS BANCÁRIOS. Pagamento de multa de trânsito via “Uber Conta” administrada por Banco Digio S.A. Lançamento do débito no valor de R\$ 110,99 em 18/03/2025, sem repasse ao órgão arrecadador e sem estorno. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14 do CDC). Dano moral configurado em razão da restrição ao licenciamento do veículo, circunstância que extrapola o mero dissabor cotidiano. Quantum indenizatório mantido. Restituição simples do valor pago, conforme fixado na sentença. Honorários recursais majorados (art. 85, § 11, CPC; Tema 1.059/STJ). RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por Banco Digio S.A. contra sentença prolatada nos autos da Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Dano Moral proposta por Jessica Karolaine Ferraz Prado de Castro. Em síntese, a autora narrou que, na qualidade de motorista de aplicativo, mantém conta denominada “Uber Conta”, operada pelo banco réu, por meio da qual, em 18/03/2025, realizou o pagamento de multa de trânsito no valor de R\$ 110,99, com desconto, tendo o lançamento aparecido nos extratos como “Compra no Cartão Zapay*b2b” (protocolo FDXRNGZP). O banco, todavia, não teria efetuado o repasse ao DETRAN nem providenciado o estorno, motivo pelo qual a multa permaneceu ativa, impedindo o licenciamento do veículo e, por consequência, o exercício da atividade profissional da autora. Foram postulados, na origem, a restituição do valor sob pena de multa diária e a condenação em danos morais no montante de R\$ 7.000,00.

O ilustre Magistrado de primeiro grau, após instrução, julgou o pedido parcialmente procedente, reconhecendo a falha na prestação do serviço, determinando a restituição do valor de R\$ 110,99 e condenando o réu ao pagamento de indenização por danos morais, além das custas e honorários, estes fixados em 15% sobre o valor da

condenação, conforme consta da sentença às fls. 225/228.

Sustenta o Apelante, em suma, inexistência de ato ilícito, afirmando que não há prova de débito efetivo, tampouco comprovante do pagamento; alega ausência de dano moral por se tratar de mero dissabor e inexistência de nexos causal entre eventual falha operacional e suposta restrição ao licenciamento; pugna pela reforma para a improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, pela redução do quantum indenizatório e pela correção da condenação em devolução em dobro, além de readequação da sucumbência e honorários (fls. 232/240).

Tempestivo e devidamente recolhido o preparo, o recurso foi processado.

Em contrarrazões, a Apelada defende a manutenção integral da sentença, enfatizando a falha do serviço, a prova documental do lançamento da despesa no extrato e os prejuízos suportados, inclusive o impedimento de licenciar o veículo (fls. 246/250).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A controvérsia cinge-se à verificação da responsabilidade do Banco Digio S.A. por falha na prestação de serviços bancários decorrente de operação de pagamento de multa de trânsito devidamente lançada na conta da consumidora, sem o correspondente repasse ao ente arrecadador e sem estorno, circunstância que manteve a infração ativa e obstou o licenciamento do veículo da recorrida.

A relação jurídica é de consumo e se submete, integralmente, à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, cujo art. 3º, § 2º, abrange explicitamente os serviços bancários e financeiros, e cujo art. 14 estabelece responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação de serviços e por informações insuficientes ou inadequadas.

Trata-se, na espécie, de defeito do serviço bancário que frustra legítima expectativa de adimplemento e impacta direito administrativo essencial (licenciamento), não se reduzindo a mero dissabor cotidiano.

Com efeito, o conjunto probatório demonstra o lançamento da operação de R\$ 110,99 em 18/03/2025, identificado nos extratos, e a persistência da infração sem baixa, sem que o réu trouxesse aos autos comprovação técnica de regularidade sistêmica, comprovante de repasse ou estorno, ônus que era de seu domínio probatório.

Em hipóteses de falha bancária com consequências práticas relevantes, a

jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça é firme quanto à responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno e defeitos de serviço, consagrada na Súmula 479: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”, DJe 01/08/2012), orientação que se projeta, por identidade de razão, às falhas operacionais e sistêmicas que frustram operações legítimas e atingem a fruição de direitos do consumidor (CDC, art. 14).

O dano moral, no caso, decorre do próprio evento lesivo: a manutenção indevida da restrição administrativa e o impedimento do licenciamento do veículo utilizado para o trabalho extrapolam a normalidade da vida cotidiana e afrontam a confiança legítima na adequada prestação do serviço bancário, justificando compensação extrapatrimonial.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem reiteradamente afirmado que o dano moral não se confunde com contrariedades triviais da vida cotidiana. Para que se configure, é necessário que a conduta ilícita atinja direitos da personalidade ou cause efetiva violação à dignidade, à honra ou à tranquilidade do indivíduo, gerando sofrimento ou insegurança que transcenda o ordinário.

Nesse sentido, o STJ já decidiu que “o simples descumprimento contratual não gera, por si só, dano moral, salvo quando acompanhado de circunstâncias que agravem a situação do consumidor” (REsp 1.962.275/GO – Tema 1.156).

No caso concreto, a falha do serviço bancário não se limitou a um erro pontual ou atraso irrelevante. Houve débito efetivo na conta da autora, sem repasse ao órgão arrecadador e sem estorno, mantendo ativa uma multa de trânsito que, por força da legislação administrativa, impede o licenciamento do veículo.

Tal restrição não é meramente burocrática: ela compromete diretamente o direito de circulação e, no caso específico, repercute sobre a atividade profissional da autora, motorista de aplicativo, cuja subsistência depende do uso regular do veículo. A impossibilidade de licenciar o automóvel expõe a consumidora a risco de autuação, apreensão do bem e perda de renda, gerando situação de angústia e insegurança que ultrapassa o mero dissabor.

A doutrina e a jurisprudência reconhecem que, em hipóteses como esta, o dano moral é presumido (*in re ipsa*), pois decorre da própria ilicitude e da gravidade da consequência imposta ao consumidor. Não se exige prova de prejuízo econômico adicional,

porque a lesão atinge valores existenciais: a confiança legítima na adequada prestação do serviço, a tranquilidade para exercer atividade profissional e o direito fundamental à mobilidade. A falha bancária, portanto, vulnera a boa-fé objetiva e a função social do contrato, fundamentos que orientam a reparação.

Confira-se:

*“APELAÇÃO - Ação de Obrigação de Fazer e indenização por danos morais – Falha na prestação de serviço bancário – Sentença de procedência – Recurso da Ré Picpay Serviços S/A - PRELIMINAR – Ilegitimidade Passiva – Impossibilidade – Relação de consumo – Cadeia de responsabilidade solidária – Inteligência do art. 7º parágrafo único do CDC – Preliminar rejeitada - MÉRITO – **Boleto bancário que não foi compensado** – Parte ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório – Consumidor que acreditou que o boleto havia sido efetivamente pago – Cobranças posteriores pela ausência de compensação do boleto - Fornecedor de serviço que responde, independente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores (Art. 14 do CDC)– Responsabilidade objetiva – Teoria do risco pela atividade – Culpa exclusiva da parte ré – **Danos morais devidos** - R. sentença que fixou em R\$ 10 .000,00 por danos morais - "Quantum" indenizatório assentado adequadamente – Redução indevida – Precedente – Sentença mantida – Honorários majorados, nos termos do art. 85, § 11 do CPC - Recurso não provido.” (TJ-SP - Apelação Cível: 10080829520218260477 Praia Grande, Relator.: Achile Alesina, Data de Julgamento: 02/05/2022, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 02/05/2022 – g.n)*

“APELAÇÃO CÍVEL – Contratos bancários – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência para condenar os réus a indenizarem o dano material, arbitrado no valor de R\$ 5.000,00 – Inconformismo da autora e da corré Pagseguro – 1. Boleto para liquidação de financiamento bancário de automóvel, fraudado, encaminhado supostamente por preposta do credor. Fraudadores que dispunham de informações sobre o financiamento. Caso em que houve adulteração do código de barras, mediante fraude perpetrada por terceiros. Aplicação da Súmula nº 479, do C. Superior Tribunal de Justiça - Responsabilidade solidária de todos os integrantes

*da cadeia de fornecedores. Precedente desta Câmara. Corré apelante que consta como beneficiária do pagamento do boleto fraudado. Responsabilidade pela atividade desenvolvida em sua plataforma, que serviu de intermediação para o êxito do golpe. Ausência de identificação dos titulares da conta receptora do produto do delito – 2. Dano material bem reconhecido. Manutenção da condenação dos réus no ressarcimento do valor do boleto pago pela autora – 3. **Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Descaso dos réus na solução do problema, que agravou o abalo da autora.** Pretensão da autora de fixação em R\$ 20.000,00. Indenização majorada, contudo, para o importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada em parte – Recurso da corré não provido e recurso da autora parcialmente provido.” (TJ-SP - Apelação Cível: 10066483420218260554 Santo André, Relator.: Daniela Menegatti Milano, Data de Julgamento: 17/03/2022, 19ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 17/03/2022 – g.n)*

Logo, o *quantum* fixado na origem (R\$ 7.000,00) mostra-se adequado à dupla função da indenização: compensatória, para mitigar os efeitos da lesão, e pedagógica, para desestimular condutas semelhantes por parte do fornecedor. Não há desproporção, considerando a gravidade da falha, a essencialidade do serviço e o porte econômico da instituição financeira.

Dito isto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso de Banco Digio S.A., mantendo integralmente a r. sentença.

Com fundamento no art. 85, § 11, do CPC e no Tema 1.059/STJ, majoro os honorários sucumbenciais em 2%, fixando-os, assim, em 17% sobre a mesma base de cálculo estabelecida na origem, ressalvada a gratuidade da justiça quando existente.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal. Observo, ainda, que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, sendo, portanto, desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Fabiana Calil Canfour de Almeida

Relatora