



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000264832**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009834-06.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUCIANA HELENA ANTONIASSI DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual do 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCÍO BONETTI.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**GUILHERME SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1009834-06.2025.8.26.0011

Apelante: Luciana Helena Antoniassi da Silva

Apelado: Banco Santander (Brasil) S.A.

Voto nº 10048

**BANCÁRIO.** Ação de reparação por danos morais e materiais. Golpe do “phishing” (ou do “falso e-mail”). Parcial procedência. Inconformismo da autora. Danos morais inexistentes. Falta de provas de ofensa à dignidade do consumidor em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. **Recurso desprovido.**

Da respeitável sentença de relatório adotado de parcial procedência de ação de obrigação de fazer e reparação por danos morais e materiais apela a autora porque faz jus à reparação por danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e não respondido.

É o relatório.

Os pedidos da autora foram julgados parcialmente procedentes “para declarar inexigíveis perante a autora os valores de R\$ 1.137,57 e R\$ 2.986,45 e para condenar a ré na devolução das referidas quantias, devidamente atualizadas (correção monetária) desde a data do pagamento, pelos índices da Tabela Prática para Cálculo de Atualização Monetária dos Débitos Judiciais do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, até a data da citação, sendo que a partir da citação, aplica-se a correção monetária e juros de mora pela SELIC, nos termos do art. 406, § 1º, do Código de Processo Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905, de 28/06/2024, observando que a taxa SELIC engloba juros e correção monetária”.

Cinge-se a controvérsia à configuração do dano moral.

Malgrado o reconhecimento do defeito na prestação dos serviços do réu em razão de não ter bloqueado as operações fraudulentas decorrentes do “golpe do phishing” (ou do “falso e-mail”), 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.

Dano moral reconhece-se em ofensas graves a direitos de personalidade. “Sobre o tema, já decidiu esta colenda 2ª Câmara de Direito Privado desta egrégia Corte, em aresto da lavra do eminente desembargador Cezar Peluso, acentuando, com base em lição de Roberto Brebbia (“El Daño Moral”, Buenos Aires, Ed. Bibliografica Argentina, p. 95, nºs 34 e 35), que “o dano moral, entendido como categoria jurídico dogmática, não consiste na desagradável reação biopsicológica, ou psicossomática, que, experimentada pela pessoa, se conhece e define, em sentido amplo, como dor, capaz de advir a fatos sem nenhuma significação jurídico-normativa e de estar ausente na tipificação de agravo moral a certas pessoas, senão que, como noção objetiva, corresponde à só violação de algum dos chamados direitos da personalidade. (...) Dito doutro modo, nenhum direito subjetivo do autor sofreu lesão grave, passível de se qualificar como dano moral, ou extrapatrimonial, que este se não identifica com sentimento incômodo ou penoso que atos (...) possam desatar a pessoas de pouco ou muita suscetibilidade” (Apelação Cível nº



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

110.196-4/5-00, São Paulo, j. 30.04.2001)" ("apud" TJSP, AP 4019970-13.2013.8.26.0114, rel. Des. José Joaquim dos Santos, j. 22/8/2017).

O prejuízo material será reparado e não se provou que da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a situação advieram graves e duradouras ofensas à dignidade da autora, em especial prejuízo a sustento próprio ou familiar ou inadimplemento com correlata restrição cadastral.

Nesse sentido, *“INDENIZATÓRIA – Operações fraudulentas na conta digital da parte autora mantida na empresa de arranjos de pagamento ré - Pedido cumulado de indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 - Contestação sob assertiva de ausência de falha na prestação dos serviços decorrente da culpa exclusiva da parte autora - Pretensão julgada antecipada e parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento de falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré ao não manter sistema de segurança para esse tipo de golpe, mas sem conotação de dano moral, determinando a exclusão dos valores impugnados – Irresignação recursal de ambas as partes: a-) da parte autora, alegando julgamento 'extra petita' pois impugnou as transações pelo 'seu número' de lançamento e não pelos valores, e pedindo a indenização por danos morais; b-) da empresa ré, reiterando os argumentos da sua contestação – SENTENÇA – Julgamento de mérito que corretamente apontou para as operações impugnadas, nominando seu valor, descaracterizando julgamento 'extra petita' – Situação, no entanto, de erro material na designação do período dessas operações, que na realidade foi durante outubro/24 e não entre 1 e 18 de novembro/24 – Erro material corrigido de ofício - RESPONSABILIDADE OBJETIVA – Circunstância em que, provavelmente, a parte autora foi vítima de 'phishing' de seus dados pessoais (email e senha), como como as transações foram sequenciais, de alto valor e absolutamente fora do seu perfil, o sistema de monitoramento da empresa ré deveria ter identificado tal anomalia, com bloqueio provisório até confirmação da sua idoneidade - Aplicação do preceito da Súmula 479 do S.T.J. – Estorno das operações de rigor - DANO MORAL – Não caracterização – Ausência de ato ilícito por parte da instituição financeira ré, sendo que a parte autora não ficou desprovida de recursos financeiros com o episódio – Indenização negada – Sentença mantida – Apelações não providas, corrigido, de ofício, erro material”*. (TJSP; Apelação Cível 1012732-56.2024.8.26.0292; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 18/02/2026).

Correta a r. sentença.

Majoro os honorários devidos pela autora de 10% para 12% do valor do pedido do qual decaiu, observada a gratuidade.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

**GUILHERME SANTINI TEODORO** – relator.