



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001280476**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010100-11.2025.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EDNA APARECIDA FERREIRA, é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 4 de dezembro de 2025.

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº 8007/25**

APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME – Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade do débito e determinar a restituição dos valores descontados, sem danos morais, sustentando a requerente em recurso ter havido falha na prestação do serviço ensejadora da reparação moral em razão do constrangimento sofrido pela autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – Verificar a ocorrência de dano moral indenizável diante de fraude bancária praticada por terceiro, reconhecida a falha na prestação do serviço quanto à segurança da operação.

III. RAZÕES DE DECIDIR – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas no âmbito de operações bancárias (art. 14 do CDC e Súmula 479/STJ) – Reconhecimento de falha na prestação do serviço e determinação de restituição dos valores descontados – Inexistência, contudo, de prova de abalo moral relevante – Incidente que, embora cause transtornos e aborrecimentos, não atinge a esfera da dignidade ou personalidade – Origem ilícita da ocorrência - Autora, por iniciativa própria, realizou as movimentações contestadas - Contribuição da autora para eclosão do dano – Ausente responsabilidade extrapatrimonial – Precedentes do TJSP e STJ no mesmo sentido – Sentença mantida.

IV. DISPOSITIVO E TESES – Recurso desprovido.

Teses de julgamento: 1 – Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, por configurarem fortuito interno (Súmula 479/STJ). 2 – Reconhecimento de falha na prestação do serviço com restituição dos valores indevidamente descontados. 3 - Dano moral exige demonstração de efetiva violação a direitos de personalidade, não configurada na hipótese ante a conduta da parte autora em contribuição com o evento danoso.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, art. 945.

Jurisprudência Citada: Súmula 479/STJ; TJSP, Apelação Cível nº 1008721-43.2023.8.26.0704, Rel. Des. Mara Trippo Kimura, j. 18/02/2025; TJSP, Apelação Cível nº 1004144-65.2024.8.26.0161, Rel. Des. Francisco Giaquinto, j. 22/10/2025.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização declaratória de inexigibilidade e reparação de danos materiais e morais julgada parcialmente procedente



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela sentença de fls. 371/379, com declaração da inexigibilidade do débito e condenação do réu à restituição dos valores descontados, sem reconhecimento dos danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido, sem preliminares.

Em suas razões recursais, a apelante busca reformar a sentença para obter a reparação moral por falha na prestação do serviço com o condão de lhe causar abalo moral indenizável.

Contrarrazões às fls. 418/429.

**É o relatório.**

**Voto.**

Cinge-se a controvérsia à ocorrência de dano moral indenizável decorrente de fraude bancária praticada por terceiro, mediante contato telefônico fraudulento, que resultou na contratação indevida de empréstimo e transferência de valores da conta da autora.

A responsabilidade civil das instituições financeiras, em hipóteses de fraude praticada por terceiros, é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo aplicável a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

No caso dos autos, a r. sentença reconheceu a falha na prestação do serviço, declarando a inexigibilidade do débito e determinando a restituição dos valores descontados, com base na ausência de comprovação da contratação e na incompatibilidade das operações com o perfil da autora.

Contudo, quanto ao pedido de indenização por danos morais, o Juízo de origem entendeu que os fatos não ultrapassaram os limites do mero aborrecimento, não havendo demonstração de prejuízo extrapatrimonial relevante com liame causal estabelecido.

A jurisprudência desta Corte tem se posicionado no sentido de que, embora a fraude bancária configure falha na prestação do serviço, o reconhecimento do dano moral exige demonstração de repercussão efetiva na esfera íntima do consumidor, o que não se verifica de forma suficiente nos autos.

Nesse sentido:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE BANCÁRIO. RECURSO NÃO PROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória, condenando o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios. O autor alega negligência do banco em permitir que terceiros conduzissem sua conta, resultando em transferência não autorizada. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do banco por suposta negligência que permitiu a fraude e (ii) a existência de dano moral decorrente da transferência não autorizada. III. Razões de Decidir 3. Não há provas de que houve falha na prestação de

serviço. A operação foi realizada pelo próprio autor, sem evidência de acesso não autorizado por terceiros. A culpa pelo evento é exclusiva do autor, conforme art. 14, §3º, do CDC. IV. Dispositivo e Tese 4. Recurso não provido, mantendo a sentença de improcedência. Tese de julgamento: 1. A ausência de comprovação de falha no sistema do banco exclui sua responsabilidade. 2. A culpa exclusiva do autor pela operação realizada impede a condenação por danos morais. (TJSP; Apelação Cível 1008721-43.2023.8.26.0704; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/02/2025; Data de Registro: 19/02/2025)

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito, c.c. com reparatória de danos materiais e morais – Transação fraudulenta realizada na conta bancária da autora, após receber SMS supostamente enviado pelo Banco alertando sobre movimentação suspeita – "Golpe da falsa central de atendimento" – Sentença de improcedência – Recurso da autora. Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Prova coligida a denotar que a fraude foi praticada após a autora realizar procedimentos "teste" para verificar a segurança da conta – O fraudador detinha dados bancários, cuja posse foi determinante para a perpetração e sucesso da fraude – Outrossim, as operações bancárias impugnadas fogem do perfil de transações da requerente, de modo que deveriam ter sido detectadas e bloqueadas pelo sistema antifraude do Banco réu – A autora, por sua vez, seguiu as instruções do golpista e, mesmo sem a garantia de que estava falando com um representante legítimo do banco, realizou por conta própria as transferências impugnadas – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Danos materiais – Repartição em igual proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais não configurados – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1004144-65.2024.8.26.0161; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025)

O dano moral apenas se habilita à reparação quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e ou constrangimento capazes de causar abalo emocional e psíquico, impondo radical alteração na rotina pessoal.

Quando se tratam de incidentes e percalços na vida cotidiana, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de repercutir no ânimo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a ponto de ensejar a obrigação de indenizar, atingindo mais profundamente apenas as pessoas mais suscetíveis e sensíveis.

Não se pode olvidar, ainda, de que a autora disparou toda a movimentação bancária indevida de *sponte própria*, contribuindo para que os fatos tenham se dado como observado no feito, não se alcançando da conduta imprudente dela se abstrair para pretender que o transtorno causado pelos próprios atos dela ganhe contornos de violação a seus direitos de personalidade, imputando-os ao recorrido.

Assim, à míngua de liame causal, e ainda, ausente comprovação de dor, sofrimento ou humilhação que extrapolem os dissabores cotidianos, não se acolhe essa pretensão recursal de reparação.

Em relação às verbas de sucumbência, majoro os honorários fixados na origem para 13% sobre o valor da causa, em favor do patrono do apelado, ficando suspensa a exigência em razão da gratuidade, enquanto subsistirem as condições que a determinaram.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, observa-se que a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes, ensejará a imposição da multa prevista no Artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Nesse sentir, desacolhem-se as razões recursais.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relatora**