



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000110477**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010389-43.2024.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ELISABETH NOGUEIRA ROLIM (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCCLO (Presidente) E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

**MARCO FÁBIO MORSELLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1010389-43.2024.8.26.0048**

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelada: Elisabeth Nogueira Rolim

Comarca: Atibaia - 1ª Vara Cível

Juiz: Adriana da Silva Frias Pereira

**Voto nº 21.221**

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E DEVOLUÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autora vítima de “golpe da falsa central de atendimento” – Sentença de procedência – Irresignação do réu – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Consumidora lesada por fraude perpetrada após ligação telefônica, por suposto preposto com conhecimento de dados sigilosos – Aprovação, pelo réu, de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção da instituição financeira - Circunstâncias fáticas que permitem reconhecer a falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Inteligência da súmula nº 479 do STJ – Teoria da confiança e justa expectativa do consumidor – Precedentes deste E. Tribunal – Repetição simples - Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva - Danos morais não configurados, pois ausentes repercussões de maior relevo - Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de r. sentença (fls. 137/143), cujo relatório se adota, que, em ação declaratória de inexistência de débito e devolução de valores, cumulada com indenização por danos morais, proposta por Elisabeth Nogueira Rolim em face de Banco Mercantil do Brasil S/A, julgou procedentes os pedidos, para:

“(i) confirmar a tutela antecipada deferida a fl. 32; (ii) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes, quanto ao contrato de empréstimo nº 998000653087 e nº 910002193626, e quanto à operação financeira consistente em pagamento via pix, no valor de R\$

3.310,00, declarando, em consequência, inexigíveis, todos os débitos deles decorrentes, devendo o réu fazer cessar as cobranças à autora, por qualquer meio; (iii) condenar o réu a restituir, de forma simples, os valores descontados da conta corrente da autora, quanto aos contratos ora tidos por inexistentes, devendo os valores serem apurados mediante cálculo aritmético, nos moldes e com os acréscimos referidos na fundamentação; e (iv) condenar o réu ao pagamento de indenização à autora, por dano moral, no valor de R\$ 5.000,00, com os acréscimos referidos na fundamentação”.

Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor atualizado da condenação.

Irresignado, o réu interpôs recurso de apelação (fls. 160/170), aduzindo, em síntese, que há culpa exclusiva da parte autora, que teria seguido os comandos dos golpistas, fornecendo informações sensíveis e confirmando a transação diretamente pelo aplicativo do banco. Alega que não induziu nem participou dos atos fraudulentos, sendo a própria parte autora a responsável pela validação das operações. Defende que os sistemas de segurança da instituição operam com base em informações sigilosas de exclusivo conhecimento do correntista, e que as transações contestadas foram regularmente autenticadas por meio de senha e token. Assevera que o fato de a autora ser pessoa idosa não o exime da obrigação de cuidado com suas senhas e dispositivos eletrônicos. Além disso, argumenta inexistir obrigação legal de monitoramento do perfil de consumo do cliente ou bloqueio automático de operações consideradas atípicas. Aduz não haver falha na prestação do serviço ou prática de ato ilícito por parte da instituição financeira, uma vez que a fraude teria decorrido de golpe praticado por terceiros mediante técnica de engenharia social, vulgarmente denominada "falsa central de atendimento", fato externo e imprevisível, alheio à sua esfera de controle. Alega, ainda, que o simples dano suportado pela vítima não enseja a responsabilidade civil, sendo descabida a restituição de valores. Outrossim, propugna pela reforma da r. sentença em relação à condenação ao pagamento de indenização por danos morais,

porquanto a autora não provou ter sofrido constrangimento, dessa forma, o dano moral não pode restar como meio de enriquecimento ilícito. Subsidiariamente, requer a moderação do *quantum* fixado a título de indenização.

O recurso é tempestivo e preparado (fl. 172).

Intimada, a autora apresentou contrarrazões (fls. 178/188).

### **É o relatório.**

Para escorreita compreensão dos fatos, cumpre reproduzir o minudente relatório constante da r. sentença, que ora se adota (fls. 137/139):

“[...] Elisabeth Nogueira Rolim ajuizou ação declaratória e indenizatória com pedido de tutela de urgência em face de Banco Mercantil do Brasil S/A, todos qualificados nos autos, aduzindo, em síntese, ter sido vítima de fraude em 11/10/2024, por meio de uma ligação telefônica, a partir do telefone nº 11 3456-6155, de um indivíduo que se identificou como representante do banco requerido. Diz que o fraudador alegou ter feito uma revisão no contrato de empréstimo consignado da autora, encontrando erros em juros e taxas, e que os valores cobrados a maior seriam devolvidos. Para isso, seria necessário que a autora realizasse alguns ajustes no aplicativo do banco. Explica que, agindo de boa-fé, e acreditando na autenticidade da chamada, seguiu as instruções. Relata que, após a operação, viu que um valor de R\$ 3.310,00 entrou e saiu rapidamente de sua conta, e o suposto representante justificou o lançamento como medida de segurança, prometendo que o valor retornaria em breve. Acrescenta que, em nova ligação, o golpista solicitou que ela verificasse se o valor fora transferido para sua conta no Banco Itaú, momento em que sua filha a alertou de que se tratava de um golpe. Diz que então se dirigiu à agência do banco requerido, em Atibaia, onde foi informada por um funcionário de que os golpistas haviam contratado dois empréstimos pessoais em seu nome, “Empréstimo Resolve” e

“antecipação de 13º salário”, totalizando uma dívida de R\$21.711,00. Afirma que os valores dos empréstimos foram transferidos por PIX para a conta de Nicolas Fonseca Miranda da Silva, no Banco Inter. Aduz que fez registrar Boletim de Ocorrência (nº OA5383-1/2024) e, a despeito de tais providências, constatou, em 08/11/2024, que os empréstimos não haviam sido cancelados e que sua conta apresentava saldo diminuto de R\$ 415,38. Explica que as tentativas de solução da questão, na via administrativa, resultaram infrutíferas. Pleiteou a concessão dos benefícios da justiça gratuita, a tramitação prioritária do feito, a inversão do ônus da prova e, em sede de tutela de urgência, a suspensão imediata dos descontos. Ao final, requereu a declaração de inexistência do débito e de nulidade dos contratos, e a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 536,04, já descontados indevidamente, e de indenização por dano moral, no valor de R\$ 5.000,00, sem prejuízo da condenação nas verbas da sucumbência (inicial de fls. 1/14, com os documentos de fls.15/31).

A decisão de fl. 32 deferiu a gratuidade judiciária à autora e a tutela de urgência pretendida para determinar a suspensão dos descontos mensais dos contratos de empréstimo nº 998000653087 e 910002193626.

O requerido apresentou contestação às fls. 80/89, acompanhada dos documentos de fls. 90/111, aduzindo, em síntese, que a contratação se deu por meio eletrônico, com a inserção de login e senha. Destaca que o golpe se efetivou mediante contribuição direta da autora, que permitiu que os fraudadores obtivessem acesso ao celular e contas bancárias, sem qualquer contribuição do contestante para a consumação. Impugna o pedido de restituição de valores, ao argumento de que o prejuízo material foi do banco, e não da autora, já que houve a liberação dos créditos mediante promessa de contraprestação.

Invoca ainda, em sua defesa, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Diz que não praticou ato ilícito, a ensejar sua responsabilização. Defende, ainda, a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso e a ausência dos requisitos para a inversão do ônus da prova. Requereu a improcedência da ação.

Em réplica (fls. 118/126), a autora insiste na tese da responsabilidade objetiva do banco, com fundamento no Código de Defesa do Consumidor e nas Súmulas 297 e 479 do STJ, que enquadram a fraude bancária como fortuito interno. Reforça que o sucesso da fraude foi possibilitado pelo conhecimento que os golpistas tinham de seus dados sigilosos, o que demonstra uma falha de segurança por parte da instituição financeira. Argumenta que o banco agiu com negligência ao aprovar um novo empréstimo, que comprometia drasticamente a renda de uma cliente idosa, e ao não tomar providências para reverter a transação via PIX, mesmo após a contestação imediata.

Instadas as partes a especificarem provas (fl. 132), a autora requereu o julgamento antecipado da lide (fls. 135), enquanto o réu se manteve inerte (certidão de fl. 136).”

Em seguida, sobreveio a r. sentença de procedência (fls. 137/143), nos termos detalhados no relatório.

Tecidas as referidas considerações, passo à análise do recurso.

Por proêmio, emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes denota natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que a situação fática narrada pelas partes deve ser interpretada com fulcro na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar a concorrência de fatos.

Forte nessas premissas, cumpre observar que, *in casu*, as circunstâncias fáticas conferiam verossimilhança ao telefonema recebido pela parte autora, visto que o interlocutor referiu ser preposto do réu, junto a quem a autora mantém conta bancária e propôs uma revisão do contrato já firmado com a instituição financeira. Observa-se, portanto, que informações, de natureza sigilosa, acerca da titularidade da conta e do empréstimo firmado pela autora, foram fundamentais para legitimar a confiança nas condutas supervenientes.

Trata-se, com efeito, das denominadas “*circunstâncias unívocas*”, aptas a conferir uma enganosa percepção da realidade, que, *in casu*, dizem respeito à condição de preposto aparente dos requeridos (BIRENBAUM, Gustavo. *Teoria da aparência*. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 2012, pp. 33-34). Convém destacar a vulnerabilidade informacional e técnica dos consumidores (BENJAMIN, Antônio Herman V; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*, 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009, p. 73) que levaram a autora a crer que se tratava de procedimento interno da instituição financeira.

Ainda, muito embora a conduta posterior da autora tenha contribuído para a ocorrência da fraude, tal circunstância, *per se*, não basta para configurar fato exclusivo da vítima a excluir a responsabilidade da instituição financeira (art. 14, §3º, II, CDC). É necessário verificar também, no caso em tela, se houve falha na prestação do serviço pelo banco, notadamente no sistema de segurança, a fim de configurar a responsabilização do requerido.

Com efeito, como é cediço, segundo a Súmula nº 479 do Egrégio 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 das operações bancárias*”.

Com esopeque no dever de segurança, ínsito à responsabilidade objetiva (CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 155), emerge o dever do fornecedor de evitar fraudes ou artifícios lesivos às movimentações financeiras de seus clientes, o que restou descumprido.

Isso porque, no âmbito de atuação das instituições financeiras, tem especial relevância a adoção de medidas preventivas, à luz do princípio da prevenção que norteia a responsabilidade civil contemporânea (cf. LOPEZ, Teresa Ancona. *Princípio da Prevenção e Evolução da Responsabilidade Civil*. São Paulo: *Quartier Latin*, 2010, p. 24 e ss.; LEVY, Daniel de Andrade. *Responsabilidade civil: de um direito dos danos a um direito das condutas lesivas*. São Paulo: Atlas, 2012, p. 146)<sup>1</sup>.

Nessa senda, sobreleva anotar que, pela análise das provas constantes nos autos, verifica-se que a fraude ocorreu por ter a autora confiado que a ligação que recebeu era legítima, tendo as condutas do requerente decorrido de orientação fornecida pelos supostos prepostos do réu.

Ainda, observa-se que o recebimento e a imediata transferência do valor de R\$ 3.310,00, bem como a celebração de dois contratos de empréstimo, ensejando dívida no valor total de R\$21.711,00, destoavam do perfil de consumo da autora. O réu, contudo, não se atentou a tais peculiaridades e autorizou as operações.

Acerca da necessidade de que as instituições financeiras se atentem à compatibilidade das transações com o perfil do consumidor, sobretudo quando se tratar de pessoa idosa, como *in casu*, cumpre trazer à baila precedente do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser

---

<sup>1</sup> Neste sentido, o enunciado nº 446 da V Jornada de Direito Civil estabelece: “A responsabilidade civil prevista na segunda parte do parágrafo único do art. 927 do Código Civil deve levar em consideração não apenas a proteção da vítima e a atividade do ofensor, mas também a prevenção e o interesse da sociedade”.

excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. 5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. **Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.** Precedentes. 8. **A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.** 9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. 10. **Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar**

**situação de consumidor hipervulnerável.** 11. Recurso especial provido. (STJ, REsp 1.995.458/SP, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, Dje 18/08/2022, destaques nossos).

Inferre-se, portanto, a falha na prestação do serviço da instituição financeira, porquanto deixou de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

Outrossim, reputo existente a violação ao princípio da confiança, pois havia justa expectativa por parte do consumidor de que a ligação recebida era legítima. Acerca da confiança e da autonomia privada como fundamentos do caráter jurídico vinculante, Judith Martins-Costa elucida, com acuidade, que:

“[...] no negócio jurídico, expresso em declarações negociais e em comportamentos concludentes, confiança e autonomia privada se unem de modo dinâmico, de tal sorte a provocar, por suas forças mutuamente implicadas, uma potencialização de suas respectivas eficácias jurídicas. É que, se por um lado a confiança é um dos fundamentos dos negócios jurídicos, por outro a constituição de uma relação de confiança se realça quando vinculada a uma declaração negocial. A manifestação negocial, assim, constitui a confiança legítima, ao mesmo tempo em que o negócio jurídico se fundamenta na confiança gerada pela declaração.” (*A boa-fé no direito privado - critérios para sua aplicação*. 2ª ed, são Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 252).

Por oportuno, cumpre asseverar que este E. Tribunal de Justiça já decidiu, nos mesmos termos, em casos análogos:

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos decorrentes de operações bancárias fraudulentas (empréstimos e transferências eletrônicas). Sentença de procedência. Recurso da ré. 1. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. **Cliente lesado por golpe perpetrado mediante ligação telefônica,**

**aparentemente originada de telefone comercial da ré, por suposta funcionária com conhecimento de dados sigilosos da conta, no mesmo dia em que autora havia comparecido à agência bancária para cancelar aplicação financeira. Transferência de vultosos valores, sem prévia confirmação pelo gerente da conta. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Débitos inexigíveis. 2. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP, Apelação Cível 1110313-07.2020.8.26.0100, Relator: Elói Estevão Troly, 15ª Câmara de Direito Privado, j. em 14/03/2023, destaques nossos).**

**“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CUMULADA COM PEDIDO DE COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL ENVOLVENDO REPETIÇÃO DE INDÉBITO, JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE EM PRIMEIRO GRAU. Apelo da instituição financeira, sob o fundamento de que o cliente se dirigiu ao terminal de autoatendimento e que, tanto o empréstimo como a transferência para o terceiro foram realizados mediante uso de senha e sistema de cadastramento via QR Code, sem interferência da instituição financeira. detalhes do ocorrido narrados pelo autor junto ao "Procon" proporcionam verossimilhança à perpetração da fraude: ligação telefônica com a numeração da instituição financeira, fora do expediente da agência bancária, conhecimento de dados do correntista em patente indução a erro. Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório em operação que não pode ser concluída meramente por meios**

**tecnológicos de informação.** Dano moral não verificado na espécie. provimento parcial do recurso da instituição financeira para afastar a condenação por dano moral, mantendo em tudo o mais a respeitável sentença.” (TJSP, Apelação Cível 1000817-68.2022.8.26.0263, Relator Alberto Gosson, 22ª Câmara de Direito Privado, j. em 23/02/2023, destaques nossos).

“APELAÇÃO CÍVEL – Ação de indenização por danos materiais – Transações realizadas não reconhecidas pela autora – Autora que recebeu ligação de pessoa que se fez passar por funcionário do banco réu e atualizou aplicativo confirmando dados sigilosos – Movimentações Fraudulentas – Sentença de extinção sem julgamento de mérito – Insurgência da Autora – Ilegitimidade Passiva que cabe ser afastada – Elementos dos autos que comprovam a existência de relação jurídica entre as partes – Ilícito atribuído ao Banco réu – Necessidade de se apurar a responsabilidade da casa bancária que impõe sua permanência no polo passivo da demanda – Preliminar de ilegitimidade que cabe ser afastada – Afastado o decreto de extinção e estando em pauta causa madura para julgamento, a análise do mérito litigioso opera-se de plano, na forma do artigo 1013, § 3º, I, do CPC – Culpa exclusiva do consumidor não reconhecida – Situação retratada que ambas as partes contribuíram para o evento danoso – **O golpe somente foi possível por conta do acesso do fraudador aos dados pessoais e bancários, esse ponto demonstrou o acesso daquele terceiro a dados do sistema interno da instituição financeira, não fosse isso, não haveria sucesso na iniciativa do golpe** – Dever de restituir o dano material – Sentença reformada Apelo provido.” (TJSP, Apelação Cível 1131510-81.2021.8.26.0100, Relator: Jacob Valente; 12.ª Câmara de Direito Privado, j. em 18/01/2023, destaques nossos).

“APELAÇÃO CÍVEL Contratos bancários Ação de restituição de valores cumulada com indenização por dano moral Saque não reconhecido de valores da conta da autora Sentença de procedência

Inconformismo do réu 1. Preliminares suscitadas pelo autor de inadmissibilidade do recurso do réu. Rejeição. Regular complementação do preparo recursal. Não caracterizada deserção. Recurso que ataca os fundamentos da r. sentença e deixa claro o interesse na reforma do julgado 2. Mérito. **Fraude bancária perpetrada por terceiros. Relação de consumo. Falha na segurança interna do banco.** Realização de transações não reconhecidas na conta do autor. **Fraudadores que, com ligação oriunda de telefone atrelado à instituição financeira e de posse de informações sensíveis**, notadamente número do telefone do autor e ciência acerca de bloqueio de outra conta da qual é titular, efetuaram procedimentos no aparelho do autor que propiciaram realizar diversas movimentações financeiras. Operações, ademais, que destoam do perfil de utilização do correntista. Não caracterizada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Fortuito interno. **Responsabilidade objetiva do banco, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479, do C. Superior Tribunal de Justiça** 2. Danos materiais. Comprovação. Restituição determinada. Manutenção. 3. Danos morais configurados. Desfalque de significativos valores da conta do autor. Indenização arbitrada no valor de R\$ 5.000,00, em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade Sentença reformada em parte Recurso do réu não provido e recurso do autor parcialmente provido.” (TJSP, Apelação nº 1000631-04.2021.8.26.0579, 19ª Câmara Direito Privado, Des. Rel. Daniela Menegatti Milano, j. 22/08/2022, destaques nossos).

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Preliminares de ilegitimidade de parte passiva e de denunciação da lide rejeitadas. **Transações fraudulentas em conta bancária da autora. Golpe perpetrado por terceiro, consistente em ligação telefônica com informação de que deveria atualizar os sistemas de segurança para acesso eletrônico à conta**

**bancária (internet banking). Falha no sistema de segurança. Fortuito interno caracterizado – Responsabilidade objetiva da instituição financeira.** Dano material decorrente do desembolso indevido de quantia monetária. Precedentes do TJSP. Sentença confirmada. Recurso improvido". (TJSP, Apelação nº 1001083-84.2021.8.26.0006, 19ª Câmara Direito Privado, Des. Rel. Nuncio Theophilo Neto, j. 28/07/2022, destaques nossos)

Destarte, presente a responsabilidade objetiva da instituição financeira e a caracterização do ocorrido como fortuito interno, inerente aos riscos da atividade bancária, não merece reparos a r. sentença no que concerne à declaração de nulidade das operações e a restituição do saldo bancário da autora ao *status* anterior ao evento.

Porém, despeito da incontroversa inexistência de relação jurídica, cumpre observar que não se verificou o propalado dano moral.

Em hipóteses como a dos autos, a lesão extrapatrimonial é caracterizada ou pela ofensa à reputação da vítima, quando seu nome é negativado em órgãos de proteção ao crédito; ou pela retenção de fatia relevante de sua verba alimentar, que comprometa seu sustento e reduza sua qualidade de vida.

No entanto, não há indícios de negatificação, nem tampouco de que os descontos dos empréstimos tenham comprometido a subsistência da autora.

Muito embora a situação possa ter promovido preocupação quanto à resolução da problemática concernente à contratação, as circunstâncias fáticas denotaram mero dissabor, insuficiente para configurar os danos morais.

Nesse contexto, cumpre consignar a doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

“Nessa linha de princípio, 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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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).

Desse modo, é incontornável a rejeição do pedido de indenização por danos morais.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso, apenas para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Em virtude da sucumbência recíproca, condeno cada uma das partes ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios aos patronos da parte adversa, arbitrados em 10% do valor da causa, ressalvada a gratuidade processual no concernente às verbas devidas pela autora.

Por fim, esclareço, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, que se considera prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do CPC.

**MARCO FÁBIO MORSELLO**

**Relator**