



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000153069

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010448-52.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados/apelantes ANTONIO DE SOUZA ARAUJO (JUSTIÇA GRATUITA) e CLESIA CAVALCANTE CARLOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte à apelação dos autores, homologada a desistência recursal e julgado prejudicado o recurso do réu. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente), MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL E VIANNA COTRIM.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**CARLOS DIAS MOTTA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**Apelação Cível nº 1010448-52.2023.8.26.0020**

**26ª Câmara de Direito Privado**

**Apelante/Apelado: Itaú Unibanco S/A**

**Apdos/Aptes: Antonio de Souza Araujo e Clesia Cavalcante Carlos**

**Comarca: São Paulo**

**Juíza: Mariana Horta Greenhalgh**

**Voto nº 35501**

Prestação de serviço. Ação de restituição de valores por transferência indevida c.c. indenização por danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência. Apelo de ambas as partes. Homologação de desistência da apelação do banco réu. O pedido de desistência do recurso interposto pela instituição financeira foi homologado, nos termos do art. 998 do CPC, ficando prejudicada sua análise. Os danos morais não são presumíveis em casos de fraudes bancárias, salvo se houver demonstração de abalo concreto à esfera íntima do consumidor. No presente caso, não se demonstrou abalo superior aos meros dissabores cotidianos. Configurado o dever de restituição dos valores cobrados indevidamente a título de juros de cheque especial, incidentes sobre saldo negativo decorrente de operação fraudulenta não imputável aos correntistas. Apelo dos autores parcialmente provido e prejudicado o recurso do réu.

### **Vistos.**

Trata-se de recursos de apelação interpostos por Itaú Unibanco S/A e Antônio de Souza Araujo e outro, em razão da r. sentença (fls. 259/261), integrada pela r. decisão de fls. 296, que julgou parcialmente procedente a ação para condenar o banco ao pagamento de R\$ 5.000,00, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora da citação, declarando a inexigibilidade dos encargos gerados pela utilização do cheque especial. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais. Condenou os autores ao pagamento de honorários advocatícios, que fixou em 10% sobre o valor dos danos morais postulados, já que correspondem à derrota objetiva experimentada, observada a gratuidade judiciária. E condenou o réu ao pagamento de honorários advocatícios, que fixou em 15% do valor da condenação, por representar o proveito econômico obtido.

Inconformado, apela o banco réu (fls. 271/281), todavia, peticionou requerendo a desistência do recurso (fls. 323).

De seu turno, irresignada, apela a parte autora (fls. 299/302), alegando, em síntese, que: faz jus à indenização por danos morais, haja vista que os apelantes são pessoas idosas e experimentaram grande angústia e desespero diante da falta de segurança do sistema bancário, de modo que não se trata de mero ou corriqueiro dissabor, restando amplamente comprovado o dever do banco em reparar o evento danoso; o banco deve restituir os valores utilizados a título de juros do cheque especial devidamente corrigido, acrescidos de juros e correção monetária desde a data do débito e restituição ao apelante.

Recursos tempestivos, com recolhimento da respectiva taxa de preparo somente o recurso do réu (fls. 282/283), tendo em vista que a parte autora é beneficiária da justiça gratuita (fls. 36) e objeto de contrarrazões (fls. 303/307 e 311/315).

Não houve oposição à realização do julgamento virtual (Resolução n.º 549/2011 do Órgão Especial deste Tribunal, alterada pela Resolução n.º 772/2017).

### **É o relatório.**

Alegam os autores que, em 08/12/2022, receberam em seu celular um alerta de compra no valor de R\$ 2910,00, nas lojas Renner de Campinas. Ao acessar a sua conta-corrente, verificaram a existência de duas operações de transferências de valores, no importe de R\$ 5.000,00 e R\$ 9.000,00. Foram até a sua agência bancária, onde o gerente da conta conseguiu cancelar a segunda transação. Tentaram reaver o valor junto ao banco, sem êxito. Requerem a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

O MM. Juízo da origem julgou parcialmente procedente a ação.

De início, conforme regra estabelecida pelo artigo 998 do CPC, o recorrente poderá, a qualquer tempo, e sem anuência do recorrido, desistir do

recurso.

No caso, o pedido de desistência foi requerido pelo banco réu a fls. 323, ficando, assim, prejudicada a análise das razões recursais, remanescendo, para análise deste órgão julgador, somente o apelo interposto pelos autores.

Pois bem. No que toca ao pleito indenizatório por danos morais, razão não assiste aos recorrentes.

Como cediço, exige-se, para a configuração do dever de indenizar por danos extrapatrimoniais, a demonstração de efetiva lesão a um dos direitos da personalidade, o que demanda prova de sofrimento, angústia, humilhação ou constrangimento de relevante intensidade, ultrapassando os meros aborrecimentos do cotidiano.

No mesmo sentido, o C. STJ asseverou no REsp 215.666/RJ:

“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, angústias e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral”

Não é diferente o entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO POR FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE ELETRÔNICA. GOLPE TELEFÔNICO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SÚMULA 479 DO STJ. FORTUITO INTERNO. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO DESTINATÁRIA. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. DANOS MORAIS AFASTADOS. MERO ABORRECIMENTO.**

(...)

**DANOS MORAIS. Afastados. Meros dissabores experimentados pelo autor em razão da falha na prestação de serviços não configuram dano moral indenizável. Ausência de prova de violação à honra ou à dignidade. Aplicação do entendimento jurisprudencial de que o simples descumprimento contratual, desacompanhado de situação excepcional, não gera dever de**

**indenizar.** RECURSOS dos Bancos Bradesco S/A e C6 S/A PARCIALMENTE PROVIDOS apenas para afastar a condenação por danos morais. RECURSO da PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A PROVIDO para reconhecer sua ilegitimidade passiva.

(TJSP; Apelação Cível 1003735-78.2024.8.26.0003; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2025; Data de Registro: 07/03/2025)

No caso *sub examine*, conquanto lamentável a ocorrência de operações bancárias não reconhecidas pelos correntistas, especialmente em se tratando de pessoas idosas, não restou devidamente demonstrado nos autos qualquer abalo concreto à dignidade, integridade moral ou à esfera íntima dos autores, que extrapole os limites da mera frustração ou do dissabor, os quais, por si só, não ensejam a indenização por danos morais.

Aliás, não se pode ignorar que parte do valor transferido foi estornado pelo gerente da conta, que atuou diligentemente ao tomar ciência dos fatos, minorando de forma célere os efeitos deletérios do evento, o que demonstra a ausência de inércia absoluta do fornecedor do serviço bancário.

Portanto, ausente demonstração de fato extraordinário ou de sofrimento exacerbado, não se vislumbra, *in casu*, o cabimento de compensação por danos morais, razão pela qual se mantém a sentença nesse particular.

De outra banda, assiste parcial razão à parte autora quanto ao reembolso dos juros indevidamente debitados a título de utilização do limite do cheque especial, durante o interstício no qual o saldo da conta permaneceu negativo em decorrência da transferência não reconhecida.

Ficou incontroverso que, em virtude da movimentação fraudulenta, os autores foram compelidos a suportar encargos remuneratórios incidentes sobre saldo negativo artificialmente criado em sua conta-corrente, isto é, não por iniciativa própria, mas em razão de falha na prestação de serviços atribuível à instituição financeira.

Nessa linha, faz jus a parte autora à devolução dos valores pagos indevidamente a título de juros do cheque especial, incidentes sobre o período compreendido entre 12/12/2022 e 04/01/2023 (fls. 151/153), com os devidos acréscimos legais, observando-se que os autores possuem o benefício de utilizar o cheque especial por 10 dias sem juros (fls. 13).

A correção monetária será calculada com base na tabela prática deste E. TJSP e os juros de mora de 1% ao mês até a data da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024 e, a partir de então, a correção monetária se fará pelo IPCA e os juros moratórios pela taxa SELIC, descontado o IPCA e desconsiderada alguma diferença negativa, consoante às alterações do artigo 389, parágrafo único, e artigo 406, §1º, ambos do Código Civil.

Assim sendo, a sentença merece parcial reforma somente para reconhecer o direito à restituição dos juros do cheque especial indevidamente cobrados, nos moldes acima delineados, mantendo-se inalterada quanto à improcedência do pedido de indenização por danos morais.

Por fim, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional ventilada nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim.

Ante o exposto, **dou parcial provimento** à apelação dos autores, homologo a desistência recursal e **julgo prejudicado** o recurso do réu.

**CARLOS DIAS MOTTA**  
Relator