



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000220156

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017911-44.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado NILMAR ALVES DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso da parte autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 16 de março de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1017911-44.2025.8.26.0224.

Apelante/apelado: Nilmar Alves de Oliveira; Itaú Unibanco S.A

Apelado/apelante: Itaú Unibanco S.A; Nilmar Alves de Oliveira

Ação: Indenizatória Por Danos Materiais E Morais

Origem: 5ª Vara Cível da Comarca de Guarulhos

Juiz de 1ª instância: Daniel Nakao Maibashi

Voto nº 6431

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CULPA EXCLUSIVA E CONCORRENTE DO CONSUMIDOR. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDO E NEGADO. I – Caso em exame: Ação de indenização ajuizada por idoso octogenário em face de instituição financeira, em razão de fraude bancária perpetrada por terceiros mediante golpe da falsa central, consistente no pagamento de boleto de R\$ 200.000,00 e transferência via PIX de R\$ 32.043,98, além de indenização moral de R\$ 20.000,00. II – Questão em discussão: Discute-se (i) se o pagamento do boleto, confirmado expressamente pelo autor após contato do banco, configura fortuito interno; (ii) se a ausência de cautelas adicionais para a transferência PIX, destoante do perfil do correntista, caracteriza falha na prestação do serviço; e (iii) se os fatos ensejam dano

moral indenizável. III – Razões de decidir: Quanto ao boleto de R\$ 200.000,00: o banco comprovou ter contactado o autor (fls. 93/94) e obtido sua anuência para prosseguimento da operação, configurando culpa exclusiva do consumidor, que, sob indução dos estelionatários, confirmou a transação fora de canal oficial, afastando a incidência da Súmula 479 do STJ. Quanto ao PIX de R\$ 32.043,98: ausente cautela bancária equivalente diante de transação atípica e desconforme com o perfil do correntista, caracterizada a falha na prestação do serviço; todavia, a comunicação do autor fora dos canais oficiais da instituição configura culpa concorrente, limitando a restituição à metade do valor. Dano moral não configurado, ausente negativação ou abalo extrapatrimonial autônomo. IV – Dispositivo e tese: Nega-se provimento ao recurso do autor, com majoração dos honorários para 15% sobre o valor atualizado da parte em que sucumbiu, observada a gratuidade. Dá-se parcial provimento ao recurso do banco réu para afastar a restituição do boleto de R\$ 200.000,00 e limitar a do PIX a R\$ 16.021,99. Tese: (i) não caracteriza fortuito interno o pagamento de boleto confirmado pelo próprio correntista após contato do banco, ainda que sob indução de terceiros fraudadores; (ii) a omissão bancária em adotar cautelas reforçadas diante de transação atípica configura falha no serviço, com responsabilidade mitigada pela culpa concorrente do consumidor. Legislação relevante: CDC, arts. 3º, §2º, 6º, VIII e 14, §§1º e 3º; CPC, arts. 85, §§2º, 11 e 14, 487, I, 1.010, §3º e 1.013; Súmulas 297 e 479 do STJ; Enunciados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12, 13 e 14 da Seção de Direito Privado do TJSP; Tema 1059 do STJ; Lei 14.905/2024.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 118/123, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial, com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para declarar a nulidade das operações indicadas na inicial e condenar o réu a restituir ao autor, de forma simples, os valores indevidamente pagos e descontados em razão daquelas operações – compreendendo o pagamento de boleto de R\$ 200.000,00 e a transferência via PIX de R\$ 32.043,98 –, com atualização monetária pelos índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça e juros moratórios de 1% ao mês, ambos a contar de cada pagamento ou desembolso, observando-se que, a partir de 30/08/2024, em razão do advento da Lei 14.905/24, a atualização monetária e os juros moratórios seriam apurados apenas pela Taxa SELIC. Julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais. Em razão da sucumbência recíproca, determinou que cada parte arcasse com metade das custas e despesas processuais e com os honorários advocatícios dos próprios patronos, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

O autor busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que (fls. 127/138): (i) a negativa de condenação por danos morais merece reforma, pois os fatos não configuram mero dissabor do cotidiano, mas sim situação de extrema gravidade, consistente na subtração de praticamente

toda a reserva de emergência de idoso de 87 anos que, à época, enfrentava, ao lado de sua falecida esposa, grave situação de saúde com gastos extraordinários; (ii) a conduta omissiva do banco, que ignorou transações de grande vulto completamente destoantes do perfil do correntista e, em vez de adotar mecanismos robustos de segurança, limitou-se a enviar SMS genérico, configura descaso apto a ensejar abalo psicológico-emocional indenizável; (iii) a negativa extrajudicial de ressarcimento pela instituição bancária, mesmo diante das provas de fraude, agrava o dano moral; (iv) requer a condenação da ré ao pagamento de R\$ 20.000,00 a título de danos morais; e (v) alternativamente, impugna a compensação de honorários advocatícios determinada na sentença, por vedação expressa do art. 85, §14, do CPC, requerendo a fixação em separado para cada parte sucumbente, com observância da gratuidade concedida ao autor.

Por sua vez, o banco réu também se insurge contra a sentença, sustentando que (fls. 173/187): (i) inexistente responsabilidade da instituição financeira, porquanto as transações impugnadas decorreram de golpe de engenharia social perpetrado exclusivamente por terceiros, sem qualquer participação ou omissão do banco; (ii) todas as transações foram realizadas mediante superação de quatro barreiras de segurança – digitação de agência e conta, senha eletrônica, validação de token iToken e senha transacional –, a partir de dispositivo de uso habitual do cliente, com iToken habilitado desde junho de 2023; (iii) as operações consubstanciam fortuito externo, não

fortuito interno, pois foram arquitetadas e executadas fora do âmbito de vigilância da instituição financeira, sem nexos causal entre a conduta do banco e o dano; (iv) o vazamento de dados não é presumível e não há prova de que as informações obtidas pelos estelionatários tenham sido extraídas do sistema bancário; (v) a conduta do autor, ao fornecer suas credenciais a terceiros e autorizar as transações fora do canal oficial do banco, configura culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal; (vi) o banco adotou alerta adicional via SMS para operações de risco, tendo recebido confirmação do correntista para prosseguimento; e (vii) requer a reforma da sentença para julgamento de improcedência de todos os pedidos.

Tempestivas, dispensado o recolhimento de preparo pelo autor (fls. 46) e comprovado o preparo pelo réu (fls. 210), vieram aos autos contrarrazões do autor às razões do banco réu (fls. 193/200) e contrarrazões do banco réu às razões do autor (fls. 201/209).

É a síntese do necessário.

Diante da tempestividade, do preparo pelo banco réu e da dispensa do preparo recursal pelo autor, de rigor o conhecimento dos recursos interpostos, na forma do art. 1.010, §3º, CPC, passando-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013, "caput", CPC.

No caso, trata-se de ação de indenização

por danos materiais e morais pela qual o autor Nilmar Alves de Oliveira, idoso de 86 anos, aposentado e beneficiário da gratuidade de Justiça, alega que, em 12/02/2025, foi vítima de fraude bancária perpetrada por terceiros que se passaram por gerente do Banco Itaú. O autor narrou que recebeu ligação de indivíduo que demonstrou conhecimento de dados pessoais e bancários seus, inclusive o nome de seu gerente habitual ("Júlio Cesar"), o que lhe conferiu credibilidade. Afirmou não ter fornecido senhas nem autorizado quaisquer transações naquele momento. No dia seguinte, ao verificar seus extratos (docs. 06 e 07), constatou o resgate do saldo investido em CDB no valor de R\$ 295.148,93, o pagamento de boleto de R\$ 200.000,00 em favor de "Squina das Carnes Ltda." – empresa vinculada ao Estado do Rio de Janeiro, com a qual jamais manteve qualquer relação –, e a transferência via PIX de R\$ 32.043,98 a "Luis Paulo da Luz Barbosa Júnior", igualmente sem qualquer vínculo com o autor. Registrou boletim de ocorrência em 13/02/2025. O prejuízo material total apontado é de R\$ 232.043,98, correspondente ao boleto e ao PIX, sendo o CDB deduzido da composição final dos pedidos. A ré, em contestação, sustentou a ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, argumentando que as transações partiram de dispositivo habitual do cliente após superação de múltiplas camadas de autenticação.

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurarem as

instituições financeiras corrés como fornecedoras de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Crucial observar o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (CDC, artigo 4º, inciso I, e artigo 6º, inciso VIII). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Conforme cedição, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexos causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexos de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições

financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. 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."*, imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

De plano, é de se reconhecer que as transações impugnadas – pagamento de boleto de R\$ 200.000,00 e transferência PIX de R\$ 32.043,98 – destoam sobremaneira do perfil de consumo do autor. O extrato de fls. 29/31 evidencia um histórico de movimentações modestas, absolutamente incompatível com operações de tão elevada expressão econômica, realizadas em benefício de destinatários com quem o autor jamais manteve qualquer relação anterior. Essa circunstância, por si só, deveria ter acionado os mecanismos de segurança da instituição financeira, que tem acesso privilegiado ao padrão de transações de seus correntistas e a obrigação contratual e legal de proteger a integridade de suas contas.

Contudo, a simples desconformidade com o perfil do correntista não configura, automaticamente, falha na prestação do serviço apta a ensejar a responsabilidade civil objetiva da instituição financeira. É necessário perquirir, em cada

operação impugnada, se o banco efetivamente adotou – ou deveria ter adotado – medidas de segurança robustas e se, diante das circunstâncias específicas de cada transação, houve omissão causal para o dano.

A hipótese vertente enquadra-se no conhecido golpe da falsa central, modalidade sofisticada de estelionato em que os fraudadores obtêm acesso a contatos da vítima, ligam para ela se passando por funcionários da instituição financeira e, sob o pretexto de alertar sobre supostas irregularidades na conta, induzem-na a fornecer credenciais ou a realizar pessoalmente as transações fraudulentas. Inverossímil a tese de que os estelionatários teriam logrado realizar movimentações de tamanha magnitude na conta do autor sem qualquer colaboração, ainda que involuntária, por parte do próprio titular. A dinâmica do golpe pressupõe, necessariamente, que a vítima tenha fornecido dados de acesso ou autorizado as operações em algum momento, seja por meio de senhas, tokens ou anuência expressa.

Nesse contexto, impõe-se a análise individualizada de cada transação impugnada.

Quanto ao boleto de R\$ 200.000,00, o banco réu comprovou documentalmente (fls. 93/94) que entrou em contato com o autor antes de concluir a operação, tendo recebido resposta positiva do correntista para o prosseguimento do pagamento. Esse dado é central e merece especial atenção.

Em outras palavras, não houve qualquer

ingerência omissiva do réu quanto aos fatos narrados pela parte autora em relação a esta transferência: o banco, ao detectar a atipicidade da operação, adotou a cautela de contatar o correntista, que confirmou a transação. Não se vislumbra, portanto, qualquer falha em seu sistema de segurança. Apenas os terceiros fraudadores atuaram, e o autor, conduzido por eles durante a execução do golpe da falsa central, anuiu à realização do pagamento quando interpelado pelo banco. Afastada, nesse ponto, a incidência da Súmula 479 do C. STJ.

O contato travado pelo autor com os estelionatários se deu fora do ambiente seguro do banco requerido, mediante comunicação com suposto funcionário da instituição por número telefônico não verificado. Não há qualquer comprovação de que a pessoa com quem o autor se comunicava era preposto do banco requerido e de que se comunicava oficialmente por meio de canal legítimo da instituição.

Tampouco há prova de que referido número de telefone utilizado para contato foi indicado ao autor dentro de um canal oficial da instituição. E não há, igualmente, indicativo de que os dados pessoais do autor supostamente vazados teriam sido obtidos diretamente pelo terceiro fraudador junto à casa bancária, por meio de vazamento de dados do seu sistema.

A culpa, nesse ponto específico, é exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do CDC.

Nesse sentido, oportuna a transcrição dos seguintes arestos proferidos por este E. TJSP:

“APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA – AÇÃO COMINATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. A prova dos autos vai de encontro às asserções da autora, revelando o débito em aberto e o pagamento a quem não estava legitimado a receber a contraprestação. Golpe do falso boleto. Causa excludente da responsabilidade da concessionária acionada, à luz do art. 14, § 3º, do CDC. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000785-23.2024.8.26.0189; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/07/2024; Data de Registro: 20/07/2024)

“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - R. sentença de improcedência com relação as Instituições Financeiras rés e de parcial procedência em face da ré Rosana Souza Pugas – Recurso do autor – Pretensão em condenação solidária das rés em danos morais - Pagamento de quitação de financiamento de veículo - Boleto falso, obtido via aplicativo WhatsApp – Ausência de prova que o boleto tenha sido emitido através de canal oficial da Instituição Financeira ré –

Comprovante de pagamento que apresenta beneficiário somente a parte ré, pessoa física, Sra. Rosana - Autor que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do contato feito por aplicativo de mensagens e do beneficiário do boleto bancário - Inexistência de nexo causal entre o ato ilícito praticado por falsário e a conduta do Banco réu - Ausência de responsabilidade das Instituições Financeiras rés - Culpa exclusiva do consumidor - Art. 14, §3º, II, do CDC - Precedentes - Danos morais não caracterizados – Honorários recursais – Sentença mantida – Recurso não provido.”

(TJSP; Apelação Cível 1046401-45.2021.8.26.0506; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2024; Data de Registro: 11/07/2024)

“Apelação – Golpe do Falso Boleto - Ausência, no caso concreto, de qualquer prova no sentido que o Banco tenha colaborado com a fraude – Autora que repassou dados de acesso ao sistema do Banco réu a terceiro desconhecido por whatsapp – Impossibilidade do sistema de segurança do Banco identificar a fraude quando a própria autora fornece os dados de acesso ao golpista – Boleto, ainda, que tinha como terceiro beneficiário pessoa estranha à relação jurídica das partes – Fato de terceiro que exclui a responsabilidade do banco réu, ausente qualquer prova

que vincule a fraude à ação ou omissão do Banco, não se tratando de fortuito interno - Aplicação do Enunciado 12 da Segunda Subseção de Direito Privado deste Tribunal – Recurso provido, para julgar a ação improcedente.” (TJSP; Apelação Cível 1004925-31.2022.8.26.0655; Relator (a): Tania Ahualli; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Várzea Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento: 04/07/2024; Data de Registro: 04/07/2024)

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe do boleto – Sentença de improcedência dos pedidos – Insurgência da autora – Descabimento – Boleto falso encaminhado por meio de aplicativo de mensagens – Pagamento direcionado a terceiro – Ausência de prova de que a autora tenha utilizado os canais de comunicação oficiais do banco réu – Fato exclusivo de terceiro – Inexistência de nexos causal entre o ato ilícito praticado por falsário e a conduta do requerido – Enunciado nº 12 da C. Subseção II de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça – RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1007559-75.2020.8.26.0006; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2024; Data de Registro: 03/07/2024)

Em outras palavras, não há como reconhecer o nexo de causalidade entre a conduta do banco réu e o desfalque patrimonial sofrido em relação ao boleto de R\$ 200.000,00, impondo-se a reforma da sentença nesse ponto específico.

A situação referente à transferência PIX de R\$ 32.043,98, contudo, merece tratamento diverso.

Nessa transação específica, não há comprovação de que o banco réu teria adotado a cautela necessária de contatar previamente o correntista para confirmar sua realização. Ao contrário do que ficou demonstrado em relação ao boleto de R\$ 200.000,00, cujo processamento foi precedido de contato bancário e confirmação expressa pelo autor, a transferência via PIX não foi antecedida de qualquer diligência similar por parte da instituição financeira. Essa distinção é juridicamente relevante.

O documento de fls. 29/31 indica, com clareza, que o valor de R\$ 32.043,98 efetivamente destoava do perfil de transações do autor – aposentado com renda mensal de até dois salários mínimos, sem histórico de remessas de elevada monta a terceiros desconhecidos. A transação foi processada em horário comercial, no mesmo dia do pagamento do boleto suspeito, em sequência fática que, considerada em conjunto, deveria ter acionado os alertas do sistema de monitoramento da instituição. O banco, detendo acesso privilegiado ao histórico de movimentações do correntista, tinha condição objetiva de

identificar a atipicidade e adotar cautelas adicionais, como o bloqueio preventivo seguido de contato direto por canal seguro.

Ainda assim, não se pode ignorar que o autor também contribuiu para o ocorrido. Ao estabelecer comunicação com os estelionatários fora do âmbito oficial do banco réu – aceitando interagir com suposto funcionário da instituição por canal não verificado –, o autor criou as condições para que os fraudadores tivessem acesso às informações e instrumentos necessários à realização das transações. Essa conduta configura concausa eficiente, que não elide a responsabilidade do banco, mas a mitiga.

Configurada, portanto, a **culpa concorrente** entre o banco réu – pela omissão em adotar cautelas reforçadas diante de operação atípica, incompatível com o perfil do correntista, realizada em sequência a evento já suspeito – e o próprio autor – pela comunicação estabelecida fora dos canais oficiais da instituição –, nos termos do artigo 945 do Código Civil, deve haver a restituição de **metade** do valor do PIX questionado, atualizado desde o evento danoso conforme definido nos termos da inicial, em consonância com a teoria da causalidade adequada e com o princípio da proporcionalidade na apuração do dano indenizável.

Ainda, quanto aos danos morais, reputo que a hipótese fática aqui tratada não traduz ofensa que repercuta na órbita moral do autor apelante. Não é possível dizer que tenha sofrido qualquer tipo de humilhação, constrangimento,

ou então que a sua honra tenha sido abalada perante a sociedade, apenas em razão dos fatos aqui narrados.

Com efeito, não houve maiores repercussões, ou seja, negativação bancária em razão de saldo devedor ou protesto indevido de algum título.

O que se vem observando é que existe verdadeira enxurrada de ações reclamando indenizações por danos morais pelos motivos mais variados e inusitados, muitos dos quais manifestamente insubsistentes, como este aqui tratado.

É certo que entendimento em sentido contrário contribuiria para a banalização do instituto do dano moral. É da jurisprudência: *“Vivemos período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral, concedidos por Juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento.”* ... *“Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres.”* ... *“Indenizável é o dano moral sério, aquela capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos.”* (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câmara - rel. Des. Elliot Akel - J. 25.07.2000).

Carlos Alberto Bittar ensina que: *“Danos*

morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas". (in Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34).

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: *"O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente". (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)". ("A Responsabilidade Civil por Dano Moral", Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996).*

A doutrina de Antônio Chaves fere de perto a questão: *"propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de **todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sobra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.**"* ("in" Tratado de

Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982).

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos não ocorreram por conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao consumidor sofrimento indesejado. Entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade do requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra, portanto tratando-se de mero dissabor e aborrecimento cotidiano, afastando, deste modo, o ressarcimento à título de dano moral.

Assim, ausente o dano alegado na esfera extrapatrimonial, tenho que o pedido de indenização a título de danos morais não merece acolhida.

José de Aguiar Dias preleciona que: *“...o dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais a frente acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação” (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).*

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho

Alvim: "...como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal" (Da Inexecução das Obrigações e suas Conseqüências, 5. ed., Saraiva, p.181).

Dessa forma, a negativa do pedido de indenização por dano moral é vista como medida de rigor, até mesmo para se obstar o enriquecimento sem causa.

Assim, é caso de negar provimento ao recurso do autor, majorando os honorários advocatícios fixados na origem ao patamar de 15% do valor atualizado da parte referente à qual sucumbiu, observada a gratuidade de Justiça. Quanto ao recurso do banco réu, é caso de reforma parcial da sentença para o fim de afastar o dever de restituição da quantia de R\$ 200.000,00 e para limitar a restituição da transferência PIX a metade da quantia, considerada a culpa concorrente do autor.

Deixo de majorar os honorários em atenção ao comando previsto no Tema 1059 do C. STJ: *"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11,*

do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.”

Ante o exposto, pelo meu voto: a) **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso de apelação do autor, majorando os honorários advocatícios fixados na origem ao patamar de 15% do valor atualizado da parte referente à qual sucumbiu, observada a gratuidade de justiça concedida (art. 98, §3º, CPC); b) **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo banco réu, com o fim de afastar a condenação quanto ao boleto de R\$ 200.000,00 – por configurar hipótese de culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do CDC – e de limitar a restituição da transferência via PIX ao valor de R\$ 16.021,99 (metade de R\$ 32.043,98), acrescido de atualização monetária e juros moratórios nos termos da sentença de origem, reconhecida a culpa concorrente do consumidor.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator