



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000231354

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020884-36.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MAISA SILVA DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO VOTORANTIM S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 18 de março de 2026.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n. 0735/2026

Apelação Cível nº 1020884-36.2024.8.26.0020

Apelante: MAISA SILVA DO NASCIMENTO

Apelado: E-AÍ CLUBE AUTOMOBILISTA S.A. e outro

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. Abertura de conta em nome da autora sem prova idônea de contratação. Sentença que reconhece a inexistência de vínculo, e determina o encerramento da conta. Irresignação da parte autora no tocante a improcedência do pedido de indenização por dano moral, mormente pela violação no tratamento de seus dados pessoais. Ausência de inscrição em cadastros de inadimplentes, de movimentação fraudulenta, de prejuízo financeiro ou de outra repercussão negativa concreta sobre honra, imagem ou crédito. Violação à LGPD que não implica dano moral automático, exigindo dano efetivo. Danos morais não caracterizados. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação cível interposta por MAISA SILVA DO NASCIMENTO contra a respeitável sentença de fls. 222/224, que julgou parcialmente procedente a pretensão inicial deduzida na ação declaratória de nulidade cumulada com indenização por danos morais ajuizada em face de E-AÍ CLUBE AUTOMOBILISTA S.A. e outro.

Na r. sentença, cujo relatório é adotado por este aresto, o magistrado de primeiro grau acolheu a pretensão autoral sob o fundamento de que a conta bancária da plataforma gerenciada pelas rés, havia sido aberta se prévio conhecimento ou anuência do requerente. Inicialmente, o douto juízo afastou a preliminar de ilegitimidade passiva do requerido Banco Votorantim, admitindo a empresa E-AÍ CLUBE AUTOMOBILISTA S.A. na condição de correquerida. No exame meritório, o MM. Juiz *a quo* reconheceu a procedência do pedido declaratório, afirmando ser incontroverso que a conta foi aberta sem anuência do autor. Rejeitou no entanto, a condenação por danos morais diante da descaracterização da violação dos direitos da personalidade ou abalo psicológico graves. Por fim, diante da sucumbência recíproca, o pagamento das custas e despesas processuais foi partilhado entre as partes, com imputação a cada uma delas do pagamento de verba



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorária especificada.

Sustenta a apelante que a r. sentença merece reforma (fls. 241/258) no que concerne ao capítulo dos danos morais. Defendeu a tipificação do abalo íntimo grave e do desvio produtivo, tecendo considerações sobre a ampliação exponencial das fraudes bancárias. Discutiu a violação da Lei de Proteção Geral de Dados e à sua intimidade e privacidade, pedindo a reforma do julgado com fixação da indenização em R\$ 10.000,00 acrescido dos encargos legais.

Em contrarrazões (fls. 264/273), os apelados pleiteiam a manutenção integral da sentença. Argumentam preliminar de não enfrentamento do ponto central da sentença e de inovação da argumentação recursal. Reafirma que a conta permaneceu aberta por vários anos, sem qualquer prejuízo para a recorrente inexistindo fundamento para a imputação da responsabilidade pelo prejuízo extrapatrimonial.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Fundamento e decido.

A controvérsia devolvida a esta Egrégia Corte de Justiça diz respeito, precipuamente, à análise da configuração do dano moral indenizável decorrente da abertura fraudulenta de conta de pagamento em nome da apelante, sem sua autorização, e se tal fato, por si só, transcende o mero aborrecimento a ponto de ensejar reparação civil.

Inicialmente, necessário enfrentar os argumentos preliminares trazidos nas contrarrazões recursais, consubstanciados na afirmação de violação do princípio da dialeticidade recursal e da inadmissibilidade de inovação da tese inicial.

A apelação apresentada, ao contrário do afirmado pelos recorridos, enfrenta de maneira direta o fundamento da rejeição da pretensão indenizatória, tecendo argumentação substancial acerca da tipificação dos danos morais indenizáveis, da violação dos direitos de personalidade e privacidade, e ainda, de dispositivos legais vinculados à proteção geral de dados. Há portanto, atendimento necessário e suficiente à dialeticidade recursal, que torna injustificada a rejeição liminar da pretensão de reforma.

Da mesma forma, a tese central de verificação dos danos morais indenizáveis na espécie, veio correta e suficientemente defendida na inicial da demanda



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proposta, inexistindo qualquer inovação em sua apresentação em sede recursal, cujos elementos impugnados pelos apelados servem apenas como ilustração de circunstâncias de fato que envolvem a atividade bancária, e não foram em momento algum imputados a estas rés especificamente.

Superados estes argumentos iniciais, no mérito, a apelante sustenta que a abertura indevida de conta somada ao registro no cadastro de clientes do sistema financeiro nacional (CCS), com utilização de seus dados pessoais sem autorização, configura dano moral *in re ipsa*, invocando o art. 5º, X, da Constituição Federal, que assegura: “*são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação*”

Evoca, ainda, os artigos 186 e 187 do Código Civil, relativos ao ato ilícito e abuso de direito, e o artigos 6º, VI, do CDC, que consagra como direito básico do consumidor a “*efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais*”.

Não se discute, aqui, que a abertura indevida de conta, em tese, configura ilícito contratual e defeito do serviço. A questão reside em saber se, à luz dos elementos constantes dos autos, a intensidade e a repercussão da conduta sobre a esfera jurídica da apelante extrapolam o campo do mero dissabor, alcançando o nível de ofensa a direitos da personalidade que justifique compensação pecuniária.

Na hipótese dos autos, a própria sentença registrou que não houve negativação do nome da apelante, inexistindo ainda, notícia de utilização da conta para prática de ilícitos ou golpes, nem cobrança indevida, descontos em benefícios ou recusa de crédito. Os efeitos da abertura indevida limitaram-se, na moldura fática provada, ao registro da relação no CCS, depois desconstituído por decisão judicial.

O Superior Tribunal de Justiça, ao firmar a Súmula 479, deixou assentado que: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”

Tal entendimento consolida a responsabilidade pelo ilícito, mas não afasta a necessidade de demonstração de dano para a condenação em indenização moral, como reiteradamente reconhecido por aquela Corte ao distinguir situações de ilícito com reflexo objetivo relevante (por exemplo a inscrição indevida em cadastro de

inadimplentes), daquelas em que há apenas irregularidade formal sem repercussão concreta sobre a honra, imagem ou crédito do consumidor.

No plano desta Corte Bandeirante, são inúmeros os precedentes que, em situações de abertura indevida de conta ou relacionamento bancário sem negativação, sem movimentação comprovada, sem cobrança e sem uso para ilícitos, entendem não configurado o dano moral, qualificando tais eventos, uma vez reconhecida e sanada a irregularidade, como mero dissabor, *in verbis*:

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CC. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Autora que nega a abertura de conta corrente com a instituição financeira requerida - Sentença de parcial procedência - Recurso apenas da autora, buscando indenização por danos morais - Declaração de inexistência do negócio jurídico - Tópico já transitado em julgado - Caso concreto - Dano moral não caracterizado - Abertura de conta bancária com a requerida que não ocasionou maiores desdobramentos e já estava cancelada quando da propositura da ação - Simples vazamento de dados que não configura danos morais *in re ipsa* - Ausência de negativação - Desvio produtivo do consumidor não comprovado - Inocorrência de maiores consequências para além da abertura fraudulenta da conta em questão - Danos morais não caracterizados - Sentença mantida. Nega-se provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1000314-34.2025.8.26.0007; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2026; Data de Registro: 11/02/2026)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. CONTA DE PAGAMENTO. ABERTURA FRAUDULENTA. DANO MORAL E DESVIO PRODUTIVO AFASTADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de conta de pagamento aberta sem autorização do consumidor. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO Definir se a prova documental comprova a contratação; verificar se há dano moral e desvio produtivo. III.

RAZÕES DE DECIDIR Fotografia e documento de identidade são insuficientes para comprovar manifestação de vontade em contratação digital, ante a notória facilidade de obtenção fraudulenta de tais imagens. A instituição deveria apresentar logs, endereço IP, geolocalização, prova de vida biométrica ou assinatura eletrônica para vincular o autor ao ato de abertura da conta. A responsabilidade civil objetiva exige conduta ilícita, nexos causal e dano efetivo. Ausente inscrição em cadastro de inadimplentes, prejuízo financeiro, uso fraudulento da conta ou recusa de crédito, não se configura dano moral, que pressupõe ofensa concreta aos direitos da personalidade. A violação à LGPD não gera dano moral automático, sendo necessária comprovação de prejuízo efetivo. O registro no CCS não equivale à negativação em órgãos de proteção ao crédito. A teoria do desvio produtivo exige demonstração de trajetória exaustiva para solução administrativa do problema, não bastando o ajuizamento da ação. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. A instituição financeira deve comprovar a regularidade da contratação digital mediante registros eletrônicos, IP, geolocalização ou validação biométrica. 2. Fotografia e documento de identidade não bastam para provar manifestação de vontade em contrato eletrônico. 3. Abertura fraudulenta de conta sem repercussão negativa concreta não gera dano moral. 4. Violação à LGPD não faz presumir dano moral automaticamente. 5. O registro no CCS não equivale à inscrição em cadastro de inadimplentes. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 4º, I, e 6º, VIII; LGPD, art. 42; CPC, arts. 85, §§ 2º, 8º e 11, 86, parágrafo único, e 98, § 3º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1000609-55.2024.8.26.0541, Rel. Des. Pastorelo Kfourir, j. 22.08.2024; TJSP, Apelação Cível 1045255-81.2025.8.26.0100, Rel. Des. Marcelo Ielo Amaro, j. 13.11.2025; TJSP, Apelação Cível 1005490-61.2025.8.26.0405, Rel. Des. Ernani Desco Filho, j. 12.11.2025. (TJSP; Apelação Cível 1000570-65.2025.8.26.0010; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro Regional X - Ipiranga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025)

No caso concreto, a apelante relata sentimentos de medo, apreensão e insegurança quanto ao uso de seus dados. Tais sentimentos são compreensíveis, sobretudo no contexto atual de proliferação de fraudes digitais, mas, na ausência de prova de

qualquer repercussão negativa concreta, como inscrição indevida em cadastros de inadimplentes, efetiva utilização da conta em golpes em seu nome, bloqueios de crédito, exposição pública desabonadora ou prejuízo financeiro, tais efeitos permanecem na esfera subjetiva do desconforto, não atingindo o patamar de violação intensa aos direitos da personalidade que justifique compensação pecuniária.

A tutela jurisdicional já garantiu à autora a desconstituição do vínculo e o encerramento da conta, com conseqüente inexigibilidade de quaisquer débitos, o que, na quadra fática delineada, revela-se apto a recompor o *status* jurídico, sem que se vislumbre, com segurança, dano moral indenizável.

Ademais, a apelante enfatiza a aplicação da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), afirmando que o tratamento indevido de seus dados pessoais implicaria, por si só, dano moral.

O art. 42, *caput*, da LGPD estabelece: “*O controlador ou o operador que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, é obrigado a repará-lo*”

Nota-se que a lei exige a ocorrência de prejuízo patrimonial, moral, individual ou coletivo, não prevendo presunção automática de dano moral para qualquer infração formal à disciplina de proteção de dados. A ilicitude do tratamento de dados pessoais como a abertura de relacionamento sem base legal válida é condição necessária, mas não suficiente, devendo-se verificar, caso a caso, se houve efetiva lesão à esfera jurídica do titular em grau indenizável.

Em hipóteses como a dos autos, nas quais a irregularidade foi reconhecida e sanada judicialmente, e até mesmo pela via administrativa, sem prova de reflexos concretos sobre a honra, o crédito, a imagem ou a vida econômica da apelante, e sem demonstração de uso adicional indevido dos dados, a violação, embora grave sob o ponto de vista regulatório e administrativo, não se traduz automaticamente em dano moral indenizável, sob pena de se descolar o instituto da responsabilidade civil dos seus pressupostos mínimos.

Neste prisma, a r. sentença, ao analisar a matéria e o acervo probatório, deu a correta solução à lide, não merecendo qualquer reparo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por derradeiro, mantida a solução de primeiro grau quanto à inexistência de dano moral e de desvio produtivo do consumidor, permanece adequada a distribuição de sucumbência recíproca, nos termos do artigo 86 do CPC, impondo a cada parte o pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados por equidade, com suspensão da exigibilidade em relação à apelante, beneficiária da justiça gratuita.

Contudo, considerando o desprovimento do recurso e o trabalho adicional realizado nesta instância, majoro os honorários advocatícios de sucumbência devidos pela apelante para R\$ 1.300,00 sobre o valor atualizado da causa, em observância ao artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante ao exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Saliento, por fim, objetivando minimizar a utilização indevida da via declaratória, que a demonstração pontual e objetiva da omissão, obscuridade ou contradição no julgado constitui ônus da parte embargante, cuja falha poderá resultar na aplicação das penalidades legais em face da protelação indevida do processo e da tipificação da natureza infringente do recurso. O mesmo raciocínio se aplica aos embargos fundamentados na necessidade de prequestionamento, diante do entendimento consolidado no Eg. Superior Tribunal de Justiça de que não há necessidade de que o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).

Fabiana Calil Canfour de Almeida
Juíza relatora