



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001291262

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021183-30.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TANIA PERFEITO JARDIM, são apelados IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A e BANCO CSF 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), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1021183302025

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE ELETRÔNICA. GOLPE DA MAQUININHA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA RECONHECIDA. DANO MORAL QUE NÃO SE PRESUME. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. NÃO CONFIGURAÇÃO. RECURSO DESPROVIDO.

1. O reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores (instituição financeira e plataforma intermediadora) pela falha na segurança (fortuito interno) não implica, automaticamente, o deferimento de indenização por dano moral.
2. Não se tratando de dano moral presumido, a lesão extrapatrimonial decorrente de fraude bancária não é automática, sendo necessária a demonstração de abalo psíquico que supere o mero dissabor e os transtornos inerentes à vida moderna.
3. O mero ajuizamento de ação para buscar a declaração de inexigibilidade dos débitos não configura, por si só, e isoladamente, desvio produtivo do consumidor.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença (fls. 2.781/2.786), cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação indenizatória por danos morais, embora tenha reconhecido a responsabilidade objetiva e solidária das rés (Banco CSF S/A e IFOOD.COM) pela falha na prestação do serviço (não adoção de medidas de segurança em transações atípicas) que resultou em prejuízo material à autora.

Os embargos de declaração não foram interpostos, sobrevivendo a interposição do apelo. Sustentam as razões recursais (fls. 2.793/2.803) que a respeitável sentença: (1) afastou-se da prática do judiciário em casos análogos; (2) julgou o pedido de dano moral improcedente apesar de reconhecer a responsabilidade civil e o nexos causal das Apeladas pelo prejuízo material; (3) desconsiderou que a falha do banco em barrar as operações fraudulentas e manter a cobrança após a contestação gerou a necessidade de buscar o Judiciário, o que decorre na perda do tempo do consumidor e na aplicação do fortuito interno; (4) a ausência de prova do dano moral é irrelevante, pois se trata de dano moral presumido ou por desvio produtivo; (5) a cobrança em valor muito acima do habitual gerou abalo moral e não mero dissabor.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 2.809/2.813 e fls. 2.814/2.835.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, conheço do recurso interposto (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013, caput, CPC).

1. Dano moral decorrente da operação fraudulenta

O caso concreto refere-se à autora que, ao tentar efetuar o pagamento de um pedido por meio da plataforma IFOOD, foi vítima do chamado golpe da maquininha, que resultou em compras indevidas com seu cartão de crédito, posteriormente bloqueado.

A irresignação recursal inicia com o argumento de que o juízo *a quo* teria se afastado da jurisprudência ao julgar improcedente o pedido indenizatório.

No entanto, a respeitável sentença de primeiro grau reconheceu expressamente a falha na prestação dos serviços e a responsabilidade objetiva e solidária das empresas rés (Banco CSF S/A e IFOOD.COM), nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

O juízo de origem reconheceu que as operações apresentavam características que deveriam ter acionado os sistemas de segurança do banco, dada a diferença em relação à média de gastos da autora, caracterizando fenômeno atípico e suspeito. Aplicou-se a Teoria do Risco do Empreendimento e o conceito de fortuito interno, conforme a jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça.

Portanto, a falha dos fornecedores e onexo causal entre o dano material e a conduta das rés foram devidamente reconhecidos, afastando a alegação de inconformidade da decisão com o entendimento de que há responsabilidade na fraude.

O ponto de divergência reside unicamente na não concessão da indenização por danos morais.

Carlos Roberto Gonçalves conceitua dano moral como sendo aquele que “*só ofende o devedor como ser humano, não lhe atingindo o patrimônio*” (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil - 24ª Edição 2025. 24. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2025. *E-book*. p. 518).

Em complemento, Arnaldo Rizzardo classifica o dano moral em quatro

espécies. Dentre elas, mostra-se pertinente, no caso em exame, o dano moral “*que representa a privação ou diminuição de um valor precípuo da vida da pessoa, e que se revela na ofensa à paz, à tranquilidade de espírito, à liberdade individual*” (RIZZARDO, Arnaldo. Responsabilidade Civil - 8ª Edição 2019. Rio de Janeiro: Forense, 2019. *E-book*. p. 176).

Contudo, para a configuração do dano moral indenizável, exige-se que o fato danoso ultrapasse o simples aborrecimento cotidiano. A mera ocorrência de um episódio negativo — ainda que cause frustração ou desagrado — não é suficiente para justificar a compensação. Impõe-se que a conduta gere efetivo abalo à esfera moral da vítima, produzindo constrangimento, sofrimento psicológico ou angústia real, de modo a atingir sua dignidade de forma relevante.

Nesse contexto, ao contrário do sustentado pelo apelante em suas razões recursais, não há presunção de dano moral na hipótese, conforme já assentado por este Tribunal em casos análogos: “APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DA MAQUININHA – TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS REALIZADAS MEDIANTE USO DE CARTÃO E SENHA FORNECIDOS VOLUNTARIAMENTE PELA CONSUMIDORA A TERCEIRO DESCONHECIDO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – RECURSOS DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS Responsabilidade Civil – Relação de consumo – Instituições financeiras – Responsabilidade objetiva – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Falha na prestação do serviço configurada pela não identificação de transações atípicas e incompatíveis com o perfil da consumidora – Culpa concorrente reconhecida, diante da conduta imprudente da autora ao fornecer voluntariamente cartão e senha a terceiro – Aplicação do art. 945 do Código Civil – Prejuízos divididos proporcionalmente entre as partes – Condenação ao pagamento de 50% dos valores das transações fraudulentas – Inexistência de danos morais – Situação que não ultrapassa os dissabores cotidianos, sem ofensa aos direitos da personalidade. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.” (TJSP; Apelação Cível 1021742-55.2023.8.26.0003; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025).

2. Dano moral presumido

Superada essa questão, tem-se que o reconhecimento da responsabilidade civil e o nexo causal para o prejuízo material não implica, de forma automática, a existência de dano moral indenizável.

Sob essa perspectiva, é certo que o reconhecimento da responsabilidade civil das rés —decorrente da falha na segurança das operações e do nexo causal devidamente identificado — não conduz, por si só, ao automático deferimento de reparação moral. A responsabilização pelos danos materiais não implica presunção de violação à dignidade, sendo indispensável comprovar que o episódio ultrapassou a esfera patrimonial e efetivamente comprometeu aspectos concretos da vida pessoal, social ou psicológica da consumidora.

No caso em exame, a sentença enfatizou que inexistente qualquer elemento apto a demonstrar que a autora tenha sofrido constrangimento, humilhação, abalo psicológico significativo ou qualquer outra repercussão que caracterize lesão à sua esfera existencial.

Ressalte-se, ainda, que o juízo de origem, ao reconhecer o fortuito interno como causa determinante para a responsabilização objetiva das empresas rés, limitou corretamente seus efeitos à repercussão material do prejuízo. O fenômeno, embora evidencie falha sistêmica imputável às fornecedoras, não possui natureza automática capaz de justificar, por si só, reparação extrapatrimonial. Daí porque se conclui que a situação, embora geradora de transtornos e aborrecimentos, não alcançou intensidade suficiente para atingir direitos da personalidade ou violar a dignidade da autora.

Em conclusão, verifica-se que a r. sentença analisou com precisão os contornos fáticos da controvérsia, reconhecendo a responsabilidade das rés pelo prejuízo material decorrente da fraude, mas afastando, com acerto, a existência de dano moral diante da ausência de demonstração de efetivo abalo à esfera personalíssima da consumidora, razão pela qual impõe-se a manutenção integral da decisão recorrida.

Neste sentido: “APELAÇÃO. BANCÁRIO. "GOLPE DA MAQUININHA" OU "GOLPE DO FALSO PRESENTE". SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. I. CASO EM EXAME: 1) Autor propôs a ação alegando ter sido vítima de golpe durante pagamento com cartão, que foi utilizado para outras operações de compras, que não reconhece. A r. sentença recorrida declarou a inexigibilidade dos débitos, condenou a financeira a restituir o valor total debitado da conta do autor e a indenizar por danos morais em R\$ 5.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 2. A questão em discussão consiste em: (i) definir se o Banco réu responde objetivamente pelo dano decorrente das transações bancárias; (ii)

subsistência da condenação à restituição do prejuízo material; e (iii) ocorrência de danos morais indenizáveis. III. RAZÕES DE DECIDIR: 3. Aplicação dos ditames do Código de Defesa do Consumidor. Transações negadas pelo correntista. Lançamentos em sequência, em curto espaço de tempo, em valores expressivos, para o mesmo destinatário. Movimentação atípica para o perfil do consumidor e com padrão de fraude. Falha na segurança da financeira ao permitir brechas e prática de fraude com sucesso. Fortuito interno. Incidência do art. 14, caput do CDC e Súmula nº 479 do STJ. Restituição dos valores das transações indevidas que é de rigor, mantendo a sentença. 4. Danos morais. Não caracterização. Ausente de lesão concreta à esfera dos direitos da personalidade do autor. Evento que não impactou a renda do autor, a ponto de atingir sua sobrevivência. Falta de cobrança vexatória ou humilhante. Ausência de significativo desvio de atividades. Mero dissabor ou aborrecimento da vida cotidiana, que se resolve na esfera patrimonial. Sucumbência revista. IV. DISPOSITIVO. 5. Recurso em parte provido.” (TJSP; Apelação Cível 1016232-43.2023.8.26.0009; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional IX - Vila Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/09/2025; Data de Registro: 22/09/2025).

2. Teoria do desvio produtivo

Para além disso, a Apelante sustenta que, por ter recorrido ao Poder Judiciário para ver declarada a inexigibilidade dos valores decorrentes do golpe sofrido, faria jus à aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Sem razão, contudo.

Marcos Dessaune (2017), ao analisar responsabilidade civil por desvio produtivo do consumidor, elenca sete pressupostos para sua configuração, quais sejam: (i) um problema de consumo que cause ou possa causar prejuízo; (ii) conduta abusiva do fornecedor ao tentar se eximir de responsabilidade; (iii) o efetivo desvio do tempo e das atividades existenciais do consumidor; (iv) nexo causal entre a prática abusiva e o desvio produtivo; (v) dano extrapatrimonial de natureza existencial, presumido; (vi) eventual dano patrimonial, como dano emergente ou lucro cessante; e (vii) possível dano coletivo decorrente da mesma conduta (apud TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor - Vol. Único - 14ª Edição 2025. 14. ed. Rio de Janeiro: Método, 2025. *E-book*. p. 219).

A partir desses pressupostos, verifica-se que, no caso concreto, não se satisfaz

o requisito central relativo ao efetivo desvio das atividades existenciais do consumidor, decorrente de conduta abusiva do fornecedor.

Embora exista um problema de consumo e a Apelante tenha ajuizado ação para ver declarada a inexigibilidade dos valores decorrentes da fraude, tal circunstância, isoladamente considerada, não caracteriza desvio produtivo, pois o simples ato de recorrer ao Poder Judiciário constitui exercício regular de direito e é inerente a qualquer processo litigioso.

Admitir que o acesso à via judicial, por si só, configure dano indenizável equivaleria a transformar toda demanda consumerista em geradora automática de reparação extrapatrimonial, o que contraria a própria lógica da teoria e desvirtua seus pressupostos essenciais.

Esta Corte de Justiça já entendeu que o mero ajuizamento da ação, por si só, e isoladamente, não é suficiente para caracterizar o desvio produtivo. Veja-se: “APELAÇÃO - COMPROMISSO DE COMPRA E VENDA – DANOS MATERIAIS E MORAIS - ATRASO NA ENTREGA DA OBRA – PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA – PARCIAL PROCEDÊNCIA – INCONFORMISMO – ACOLHIMENTO EM PARTE DO RECURSO DO AUTOR E DESERÇÃO DO RECURSO DA RÉ- Deve ser julgada deserta a apelação da ré, que, intimada a recolher o preparo, ficou-se inerte – Banco credor hipotecário que participou do compromisso de compra e venda em contratos coligados e responde solidariamente com a construtora pelos prejuízos decorrentes da aquisição de imóvel em empreendimento que não se realizou – Participação no negócio na qualidade de agente financiador da obra, com responsabilidade de fiscalização, além de conceder o crédito – Art. 7º do CDC - Juros da fase de obras – Encargo previsto no contrato de financiamento bancário e que não pode ser suportado pelo consumidor pelo período de atraso da obra, sob pena de assumir prejuízos decorrentes da mora da construtora – Restituição devida - Tese firmada em sede de Recurso Especial Repetitivo pelo STJ (Tema 996) – Restituição devida - Danos morais - Inocorrência – Descumprimento contratual que, por si só, não gera prejuízo moral indenizável – Pretensão fundada na teoria do desvio produtivo do consumidor, não tendo sido suficientemente demonstrada a alegada perda de tempo útil que não se dá com o mero ajuizamento da ação - NÃO CONHECERAM DO RECURSO DA RÉ E DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR.” (TJSP; Apelação Cível 1021764-67.2020.8.26.0602; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/03/2022; Data de Registro: 04/03/2022).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, a autora não demonstrou ter sofrido prejuízo existencial decorrente de reiteradas tentativas infrutíferas de resolução administrativa, tampouco se comprovou que as fornecedoras tenham adotado condutas protelatórias ou evasivas capazes de gerar nexo causal com eventual desvio de tempo útil.

Ausente, portanto, o elemento indispensável da conduta abusiva e do correspondente desvio produtivo, não há falar em indenização com base nessa teoria.

Termos em que se nega provimento ao recurso.

Vencida a recorrente neste grau recursal e tendo sido fixados honorários advocatícios, ficam majorados em 5%, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada gratuidade, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos protelatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo. A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para 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).