



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000040394

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029686-96.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA SUELI DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e DICA DISTRIBUIDORA E IMPORTADORA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1029686-96.2023.8.26.0007

Comarca: Capital – SP - 2ª Vara Cível do F.R. de Itaquera

Juiz de 1ª Instância: Sueli Juarez Alonso

Ação: Declaratória e Indenizatória

Apelante/ Autora: Maria Sueli da Silva

Apelado/Réu: Itaú Unibanco S/A

Apelado/Lide Denunciada: Dica Distribuidora e Importadora S/A

VOTO 6158

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO OCORRIDO EM CAIXA ELETRÔNICO INSTALADO DENTRO DE SUPERMERCADO. RECONHECIMENTO DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA. PARCIAL ACOLHIMENTO.

Recurso da autora objetivando a reforma da sentença para condenar as rés à restituição em dobro, de R\$ 2.950,00 que lhe foram subtraídos; das parcelas de um seguro que teria sido induzida a contratar em momento de fragilidade emocional; bem como indenização dos danos morais. Golpe da troca de cartão. Relações de consumo. Responsabilidade objetiva do supermercado e da instituição financeira caracterizadas. Falha na prestação do serviço evidenciada. Ausência de vigilância e segurança no supermercado, para evitar a ação de oportunistas. Facilidade ofertada ao consumidor que implica em responsabilidade. Risco do negócio. Movimentações financeiras atípicas, destoantes do perfil habitual da correntista. Compra de elevado valor seguido de saque em dinheiro que, somadas, atingiram o crédito rotativo em conta corrente (cheque especial). Expressa negativa de contratação pela correntista. Alegação incontroversa. Dever de segurança das instituições financeiras de identificar e bloquear operações suspeitas que destoam do perfil do consumidor. Inteligência do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479. Todavia, conduta negligente da consumidora ao possibilitar que terceiros desconhecidos tivessem acesso ao seu cartão e senha pessoal. Culpa concorrente configurada. Inteligência do artigo 945 do Código Civil. Repartição equitativa dos prejuízos materiais. Cada litigante responde por 1/3 dos prejuízos materiais. Restituição de 2/3 pelas requeridas, em valor simples. Inocorrência da hipótese do CPC, art. 42, parágrafo único. Não acolhimento do pedido de restituição das parcelas do seguro cartão contratado. Ausência de prova de que a parte tenha sido induzida ou obrigada a contratar, ou que o banco réu tenha se negado a cancelar a apólice. Dano moral não configurado. Ausência de ofensa aos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

direitos da personalidade. Sentença reformada. Redistribuição equitativa do ônus de sucumbência. Honorários fixados por equidade, tendo em vista o baixo valor da condenação. CPC, art. 85, § 8º. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela parte requerente em face da sentença exarada às f. 267/272, proferida pelo D. Juízo da 2ª Vara Cível do F.R. de Itaquera da Comarca da Capital/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: *“Posto isso, julgo procedente, em parte, os pedidos, determino que o Banco proceda à rescisão do contrato de cheque especial disponibilizado para a autora e do contrato de seguro do cartão. A sucumbência foi recíproca. Cada parte arcará com suas custas e despesas processuais e honorários de seus respectivos advogados.”*.

Os embargos de declaração interpostos pelas partes foram rejeitados (f. 318/320, 321/322 e 334/336).

Apela a parte requerente (f. 340/350). Alega que foi vítima de estelionato dentro de estabelecimento comercial, logo após utilizar o caixa eletrônico e que desconhecidos trocaram seu cartão por outro e realizaram saque e compra. Ressalta que houve a utilização do crédito rotativo em conta corrente (cheque especial) que não havia contratado e que a instituição financeira ré a obrigou a contratar um seguro cartão, negando-se ao posterior pedido de cancelamento. Termina com pedido de reforma da r. sentença para que os réus sejam condenados ao pagamento de indenização por danos materiais, consistentes na devolução em dobro do valor referente ao limite do cheque especial utilizado e das mensalidades pagas pelo seguro cartão.

Recurso tempestivo e isento de preparo (f. 267).

Os réus apresentaram contrarrazões (f. 359/366 e 367/373). Requerem em suma, o desprovimento ao recurso interposto, com a manutenção da r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Atendidos os requisitos de admissibilidade, o recurso é recebido no duplo efeito, nos termos do artigo 1.012, *caput*, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com fundamento no princípio *tantum devolutum quantum appellatum* (Código de Processo Civil, artigos 1.002 e 1.013), passo a apreciar as matérias expressamente devolvidas pela apelação.

Em apertada síntese, trata-se de ação em que a autora afirma ter sido vítima do 'golpe da troca de cartão', logo após ter utilizado o caixa eletrônico 24h existente dentro do estabelecimento comercial do corréu Vencedor Atacadista LTDA e que terceiros desconhecidos sacaram todo o saldo credor existente em sua conta corrente, proveniente de seu benefício previdenciário, bem como realizaram uma compra indevida, deixando a conta com saldo negativo.

A autora também se insurge contra a utilização do crédito rotativo da conta corrente (cheque especial), alegando que nunca o contratou, além de alegar ter sido induzida pela instituição financeira, a aderir um seguro de cartão, quando procurou o corréu Itaú para impugnar as transações fraudulentas.

Imputa culpa e responsabilidade às rés, requerendo sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais, bem como ao ressarcimento em dobro do valor utilizado do cheque especial e das parcelas do seguro-cartão, aduzindo que sua solicitação cancelamento não foi atendida pelo banco réu.

A ação foi julgada procedente em parte, apenas para determinar que a ré cancele o crédito rotativo em conta corrente e o seguro-cartão, sem, contudo, a restituição de valores.

Irresignada, a parte autora apela.

A controvérsia cinge-se a apurar a responsabilidade civil dos réus pelos danos materiais e morais suportados pela apelante em razão de golpe bancário da 'troca do cartão'.

A apelante busca a reforma da sentença de improcedência para obter a condenação do banco à restituição em dobro dos valores subtraídos e ao pagamento de indenização por danos morais.

Pois bem, com relação ao supermercado corréu, está configurada a relação de consumo com a requerente.

A responsabilidade do fornecedor de serviços funda-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

Não comprovada a excelência do sistema de segurança do supermercado, este deve ser responsabilizado pela ação de fraudadores.

A disponibilização de terminais 24h em seu estabelecimento certamente configura facilidade que atrai a visita dos consumidores, mas também a atenção de oportunistas que se aproveitam da distração dos mesmos consumidores para aplicar golpes como o que ocorreu no caso em apreço que, diga-se, são bastante comuns.

O código de Defesa do Consumidor, art. 25, § 1º, prevê a responsabilidade solidária de todos os agentes envolvidos na atividade de colocação do produto ou do serviço no mercado de consumo: "*Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores*".

Ao ceder/alugar espaço em suas dependências para instalação do equipamento que possibilita a realização de operações financeiras, o estabelecimento comercial assume o correlato dever de garantir que o serviço será prestado de forma segura e eficiente, devendo evitar a atuação de criminosos por meio de constante vigilância, o que certamente não ocorreu.

Assim, o supermercado requerido responde pelo dano suportado pela consumidora.

Nesse sentido: "*Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de reparação de danos material e moral. Golpe da "troca de cartão" em terminal de autoatendimento. Responsabilidade de todos os envolvidos na cadeia de consumo. Dano moral, contudo, não configurado. Desprovisionamento dos recursos do autor e dos corréus. I. Caso em exame 1. Apelação cível dos corréus objetivando a reforma de sentença que acolheu o pedido de declaração de inexigibilidade do débito e os condenou à devolução dos valores indevidamente descontados. 2. Apelação cível do autor objetivando a reforma da sentença no tocante ao pedido de condenação dos corréus ao pagamento de indenização por dano moral. II. Questão em discussão 3. As questões em discussão consistem em saber: (i) se a requerida Tecnologia Bancária S/A é parte legítima para figurar no polo passivo; (ii) se houve falha na prestação do serviço prestado pelas instituições requeridas ou se o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da vítima; e (iii) caso reconhecida a falha na prestação do serviço, se o evento dá ensejo ao dano moral. III. Razões de decidir 4. Afastada a preliminar de ilegitimidade arguida pela requerida Tecnologia Bancária S/A, na medida em que o autor lhe*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atribui responsabilidade pelo evento danoso, circunstância que atesta a relação jurídica material entre as partes e configura sua pertinência subjetiva para a demanda. 5. O Banco disponibiliza caixas eletrônicos em supermercados visando a captar clientela e isso acarreta a quem mantém tal serviço o dever jurídico de vigilância sobre a sua exploração. Logo, no local onde está instalado o caixa eletrônico devem o Banco, o supermercado e a empresa responsável pelos serviços de caixa eletrônico providenciar maior segurança aos seus usuários, como a presença de vigilantes não só para evitar assaltos que ali possam acontecer, mas também outros atos lesivos, especialmente os praticados por pessoas estranhas, que usam astúcia e se aproximam de clientes incautos estes são incautos porque se sentem protegidos em espaço aparentemente seguro. 6. Dano moral não configurado. Ainda que evidentes os aborrecimentos pelos quais passou o autor, não há prova do efetivo abalo à imagem ou à honra dele. IV. Dispositivo 7. Apelações cíveis conhecidas e desprovidas. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1006938-78.2020.8.26.0006 e Apelação Cível nº 1008685- 97.2021.8.26.0533.” (TJSP; Apelação Cível 1021922-04.2022.8.26.0554; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/10/2024; Data de Registro: 25/10/2024).

Com relação ao réu Itaú, a relação jurídica com a autora também é inequivocamente de consumo, aplicando-se, pois, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Nessa esteira, a responsabilidade civil das instituições bancárias, enquanto fornecedoras de serviços, é objetiva, fundando-se no risco inerente à atividade desenvolvida, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que assim estabelece: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos."

O dever de segurança das instituições financeiras constitui noção que abrange tanto a integridade psicofísica quanto a integridade patrimonial do consumidor, sendo obrigação da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros.

Quando a instituição financeira possibilita a realização de operações bancárias de maneira facilitada, por intermédio de canais de autoatendimento, terminais eletrônicos e aplicativos, tem o dever inafastável de desenvolver mecanismos de segurança suficientemente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

robustos que identifiquem e obstem movimentações que destoam manifestamente do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto das transações.

No caso vertente, analisando detidamente os elementos probatórios e a própria narrativa fática apresentada pela apelante, não há indícios mínimos de que as transações impugnadas – a compra de R\$ 1.950,00 e um saque de R\$ 1.000,00 com o uso do crédito rotativo – sejam compatíveis com o perfil de consumo da correntista.

Notadamente, como bem reconhecido pela r. sentença, a autora impugnou expressamente a concessão do crédito rotativo em conta corrente (cheque especial), aduzindo que nunca o contratou.

A alegação foi completamente ignorada pela requerida, que não se desincumbiu do ônus de demonstrar fato impeditivo do direito da autora, ou seja, que ela aderiu ao serviço e fazia uso regular dele.

Trata-se de movimentações nitidamente atípicas que deveriam ter sido identificadas pelos sistemas de monitoramento e prevenção de fraudes da instituição financeira, ensejando bloqueio preventivo automático ou, minimamente, contato imediato com a correntista para confirmação da legitimidade das operações antes de sua efetiva conclusão.

A ausência de procedimentos eficazes de verificação e aprovação para transações manifestamente atípicas e que aparentam potencial ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira, consoante entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Recurso Especial número 2052228 do Distrito Federal, relatado pela eminente Ministra Nancy Andrighi, em que restou assentado que *"a instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto"* e que *"a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira."* (REsp 2052228 DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/09/2023, DJe 15/09/2023).

Ademais, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

âmbito de operações bancárias encontra-se cristalizada na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe com absoluta clareza: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*"

Desse modo, restou inequivocamente evidenciada a falha na prestação dos serviços bancários, caracterizada pela ausência de bloqueio de operações manifestamente atípicas e destoantes do perfil habitual da correntista.

Todavia, também não se pode olvidar que a conduta da consumidora também contribuiu decisivamente para a concretização do evento danoso.

Com efeito, a apelante, conforme narrado em sua própria petição inicial e confirmado em seu depoimento pessoal, foi chamada por um estranho a retornar ao caixa eletrônico de onde acabara de sair, após fazer um saque de R\$ 500,00, e aceitou auxílio deste, inseriu seu cartão e digitou a senha, oportunidade em que foi distraída por uma segunda pessoa, igualmente estranha, permitindo que o primeiro trocasse seu cartão que estava conectado na máquina.

A responsabilidade pela guarda e sigilo da senha pessoal é exclusiva do correntista, tratando-se de dado confidencial e intransferível que jamais deve ser compartilhado com terceiros.

As instituições financeiras, de forma reiterada, notória e amplamente divulgada nos meios de comunicação, veiculam extensas campanhas de conscientização alertando os consumidores quanto aos riscos de golpes e fraudes, recomendando expressamente que não forneçam senhas, cartões ou dados pessoais a terceiros.

Trata-se de cautela elementar, decorrente do dever de cuidado objetivo que incumbe a todo correntista na preservação da segurança de seus dados bancários, constituindo conduta esperada do homem médio, dotado de prudência ordinária.

Destarte, embora a apelante possa ter agido movida por boa-fé e induzida em erro pelos estranhos, é inegável que sua conduta negligente viabilizou diretamente a prática das transações fraudulentas, caracterizando evidente imprudência na proteção de informações sensíveis de sua conta bancária.

Nesse contexto fático-jurídico, verifica-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que, se por um lado a instituição financeira falhou ao não identificar e bloquear a movimentação manifestamente atípica realizada na conta da apelante, por outro lado é certo que a autora também teve participação decisiva e contributiva para a concretização do golpe, ao agir sem a devida cautela.

Impõe-se, por conseguinte, reconhecer na situação retratada nos autos a ocorrência de culpa concorrente, nos exatos termos do artigo 945 do Código Civil, que dispõe: "*Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.*"

Em consequência, considerando que tanto a instituição financeira quanto a consumidora contribuíram de forma equivalente para a produção do resultado danoso, deve-se proceder à repartição equitativa dos prejuízos materiais experimentados, cabendo às partes que suportem, cada qual, 1/3 dos danos experimentados pela consumidora.

A jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo tem reiteradamente aplicado a teoria da culpa concorrente em casos análogos ao presente.

Nesse sentido, colaciono os seguintes julgados paradigmáticos: "*APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – Fraude bancária – Troca de cartão ocorrida em caixa eletrônico – Operações bancárias impugnadas - Sentença de parcial procedência – Apelo do réu – Ausência de cautela do autor, titular da conta, na guarda e uso do cartão magnético – Operações, contudo, que não condizem com o perfil do cliente – Falha na prestação de serviço – Ocorrência de culpa concorrente – Indenização material reconhecida pela r. sentença que deve ser repartida pelas partes – Encargos moratórios – Manutenção - Sucumbência recíproca – Reconhecimento - Sentença reformada em parte – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJ-SP - Apelação Cível: 1001129-14.2023.8 .26.0003 São Paulo, Relator.: Ana Catarina Strauch, Data de Julgamento: 12/04/2024, 37ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 12/04/2024).*"

"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. CULPA CONCORRENTE. RECURSO NÃO PROVIDO. I. Caso em Exame: Declaratória de inexigibilidade de débito. Danos materiais e morais. Golpe em caixa eletrônico, resultando em transferências e compras não autorizadas. II. Questão em Discussão: Análise da responsabilidade exclusiva do banco. III. Razões de Decidir: A autora que contribuiu para o evento danoso ao fornecer dados pessoais e senha a um terceiro desconhecido, fora do ambiente bancário. IV. Dispositivo e Tese: Recurso não provido. Tese de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco pode ser atenuada por culpa concorrente do consumidor. 2. A conduta da autora contribuiu para o dano, afastando a indenização por danos morais. (TJ-SP - Apelação Cível: 10029909320248260037 Araraquara, Relator.: Claudia Sarmiento Monteleone, Data de Julgamento: 14/02/2025, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/02/2025)."

Portanto, reconhecida a culpa concorrente de todos os litigantes para a produção do resultado danoso, deve, cada um, arcar com 1/3 do prejuízo, de modo que os réus devem restituir à requerente o equivalente a **R\$ 1.966,66** (2/3 de R\$ 2.950,00).

Entretanto, diferente do que pretende a autora, a restituição deve ocorrer de forma simples, pois não se trata de hipótese de cobrança indevida realizada por qualquer das requeridas, não incidindo, portanto, o art. 42, parágrafo único, do CDC.

O montante será acrescido de correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data do desembolso e de juros de mora de um por cento ao mês a partir da citação, nos termos dos artigos 389 e 404 do Código Civil.

A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº14.905/2024, da seguinte forma:

I) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E.Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês;

II) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será:

a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária;

b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora;

c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora.

No tocante ao pedido de indenização por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos morais, verifica-se que não restou demonstrada nos autos a ocorrência de lesão aos direitos da personalidade da apelante.

Com relação à restituição dos valores pagos a título do seguro do cartão, entendo pela manutenção da sentença nesta parte, pois não há indícios mínimos de que a autora tenha sido coagida, induzido a erro na contratação ou que o banco tenha se aproveitado de sua fragilidade para vender o serviço.

A oferta do seguro nas circunstâncias em que ocorreram os fatos era prudente e esperada da instituição financeira e não representa abusividade, ressaltando-se que não há prova de que a autora foi obrigada a contratar tal seguro.

Por fim, o dano moral indenizável pressupõe violação aos direitos extrapatrimoniais da pessoa, caracterizada por sofrimento intenso e prolongado, capaz de causar abalo psíquico, angústia e constrangimento que ultrapassem os meros dissabores e aborrecimentos cotidianos inerentes à vida em sociedade.

Na hipótese em exame, não se vislumbra a configuração de dano moral indenizável, tratando-se de dissabor decorrente de fraude bancária em que houve culpa concorrente da própria consumidora, sem que tenha havido exposição a situação vexatória, constrangimento público ou ofensa à honra, imagem ou dignidade da pessoa humana.

Ademais, não houve inclusão do nome da apelante em cadastros de proteção ao crédito, nem comprovação de que tenha sido submetida a qualquer situação humilhante ou degradante em razão dos fatos narrados.

O mero descumprimento contratual ou a frustração de expectativas não configuram, por si sós, dano moral indenizável, inserindo-se no contexto dos aborrecimentos ordinários da vida cotidiana, insuscetíveis de compensação pecuniária. Assim, a pretensão indenizatória por danos morais deve ser afastada.

Nesse sentido, colaciona-se: “*APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – Fraude bancária – Troca de cartão ocorrida em caixa eletrônico – Senha captada – Sentença de procedência – Apelo do réu – Ausência de cautela da autora, titular da conta, na guarda e uso do cartão magnético – Operações que não condizem com o perfil do cliente – Falha na prestação de serviço – Ocorrência de culpa concorrente – Prejuízo material que deve ser assumido igualmente entre as partes - Indenização material devida pela metade – Repetição na forma simples – Danos morais não configurados – Ausente prova de ofensa à*”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honra, à dignidade ou à imagem da autora – Sentença parcialmente reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 1001292-07.2022.8.26.0010 São Paulo, Relator.: Ana Catarina Strauch, Data de Julgamento: 31/01/2023, 37ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 31/01/2023)."

Nos termos do art. 86 do CPC, considerando que as partes foram proporcionalmente vencidas e vencedoras, cada qual deve arcar com as despesas e custas processuais na proporção 1/3 para cada uma, bem como com os honorários advocatícios de forma cruzada, que fixo, por equidade, em R\$ 2.000,00 (CPC, art. 85, § 8º), tendo em vista que o arbitramento nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, resultará em remuneração irrisória aos patronos. Observar-se-á a condição da autora de beneficiária da assistência judiciária gratuita.

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, conforme Entendimento do C. STJ de que *"Já é pacífico nesta E. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida"* (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de Apelação para o fim de **JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais, condenando às requeridas, de maneira solidária, a restituírem à autora 2/3 do prejuízo material por ela suportado, no total de **R\$ 1.966,66**, com os acréscimos legais.

OLAVO SÁ
Relator