



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000294301

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035329-19.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado DANIELA WENZEL.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado 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 PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

PEDRO KODAMA
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Voto n.º 38746

Apelação n.º 1035329-19.2024.8.26.0001 Processo Digital

Comarca: São Paulo

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Daniela Wenzel

Juiz: Alúcio Moreira Bueno

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. ressarcimento por danos materiais e indenização por danos morais. “Golpe da maquininha”. Correntista que contestou as transações no mesmo dia. Tratando-se de compras com cartão de crédito e débito, por meio de sistema em que o pagamento dos valores não permite, imediatamente, o saque na outra ponta pelos fraudadores, incumbia ao réu providenciar o bloqueio das transações, o que não foi realizado. Falha na prestação de serviços do réu configurada. Declaração de inexigibilidade e restituição mantida. Danos morais não configurados. Sentença de procedência reformada em parte. Recurso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 333/338, cujo relatório adoto em complemento, que julgou improcedente o pedido formulado em ação declaratória de inexistência de débito c.c. ressarcimento por danos materiais e indenização por danos morais proposta por Daniela Wenzel contra Banco do Brasil S/A fez consignar de seu dispositivo o seguinte: “*Ante o exposto e por tudo mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTES o pedido para: 1) declarar a inexigibilidade dos débitos referentes às compras de R\$4.500,00, R\$8.000,00 e R\$15.000,00, todas do dia 15.06 (fl. 42), confirmada a liminar deferida; 2) condeno a ré à restituição de R\$1.000,00, corrigidos monetariamente pelos índices do TJSP a contar do débito (17.06.2024 - fl. 52) (art. 389, §único, CC), e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês contados da citação. A partir de setembro de 2024, com a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, a atualização monetária pelo IPCA e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o mesmo índice de atualização aplicado, na forma da nova redação do art. 406 do Código Civil; 3) determino a recomposição do saldo devedor exatamente na data e hora anterior às transações fraudulentas, devendo ser excluído, portanto, todo encargo moratório (consequência lógica do pedido); 4) condenar o réu ao pagamento de R\$15.000,00, a título de dano moral, devidamente corrigido monetariamente pelo IPCA a partir da emissão desta sentença (Súmula 362: "A correção monetária do valor da indenização do dano moral*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

incide desde a data do arbitramento.)" (art. 389, §único, CC), e acrescido de juros de mora calculados com base na taxa SELIC (art. 406, §1º, CC), estes também a contar da data da prolação desta sentença, conforme entendimento da 4ª Turma do STJ, que em casos de responsabilidade civil, os juros de mora tem incidência a partir do arbitramento da condenação, pois, conforme esclareceu a Ministra Maria Isabel Galloti, não há como incidirem antes desta data juros de mora sobre a quantia que ainda não fora estabelecida em juízo (REsp: 903258/RS 2012/0000176-8). Por fim, extingo o processo, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inc. I, do CPC. Retifiquei o valor da causa para R\$43.500,00 (soma dos pedidos). Condeno o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC".

Inconformado, apela o réu Banco do Brasil S/A, sustentando, em síntese, que não houve falha na prestação do serviço, pois todas as transações impugnadas foram realizadas mediante uso regular do cartão físico e da senha pessoal da autora, elementos de guarda exclusiva do consumidor. Afirma que a própria autora fragilizou suas credenciais de segurança ao inserir cartão e senha em terminal operado por terceiro, caracterizando culpa exclusiva da vítima e rompendo o nexo causal. Aduz que o caso configura fortuito externo, inaplicável a Súmula 479 do STJ, destacando vasta jurisprudência no sentido de que, havendo uso de cartão original e senha pessoal, inexistente responsabilidade da instituição financeira. Defende que não houve



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

qualquer defeito no sistema bancário, tampouco fraude interna, mas sim golpe praticado por terceiro com a colaboração involuntária da consumidora. Impugna, ainda, a condenação por danos morais, alegando inexistência de ato ilícito, dano indenizável ou abalo que ultrapasse mero dissabor, bem como a condenação em honorários sucumbenciais, afirmando que não deu causa à demanda, incidindo o princípio da causalidade. Requer, ao final, o provimento do recurso para julgar totalmente improcedentes os pedidos iniciais, afastando as condenações impostas, ou, subsidiariamente, a redução dos honorários fixados (fls. 341/376).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 384/385).

O réu apresentou contrarrazões (fls. 388/396).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Versa o feito sobre declaratória de inexistência de débito c.c. ressarcimento por danos materiais e indenização por danos morais.

A r. sentença apelada, respeitada a convicção do (a)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

MM. juiz (a) de primeiro grau, deve ser parcialmente reformada.

Consta da petição inicial que a autora, após realizar um pequeno pagamento em máquina de cartão, passou a sofrer diversas transações fraudulentas em seu cartão de crédito e débito, totalizando mais de R\$ 30.000,00, embora sempre tenha permanecido na posse de seu cartão. Afirma ter comunicado imediatamente o banco réu, mas teve o pedido de cancelamento das operações indeferido, vindo a sofrer a cobrança integral dos valores, acrescidos de juros, além da indevida negativação de seu nome em órgão de proteção ao crédito. Sustenta falha grave no sistema de segurança da instituição financeira, que teria permitido a fraude e posteriormente deixado de suspender as cobranças e de cancelar os débitos questionados. Alega ter sofrido dano material no montante de R\$ 1.000,00 (valor efetivamente debitado no cartão de débito) e dano moral, diante da negativação e do comprometimento de sua vida financeira e reputação. Requer a procedência dos pedidos para declarar a inexigibilidade das transações fraudulentas, determinar a exclusão de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito, condenar o réu ao ressarcimento dos danos materiais e ao pagamento de indenização por danos morais, além da concessão de tutela de urgência para suspensão imediata das cobranças (fls. 01/14).

Em sua contestação, a ré Banco do Brasil S/A sustenta, inicialmente, a ausência dos requisitos para concessão da gratuidade de justiça à autora, impugnando sua alegada hipossuficiência. Alega, ainda, inépcia da inicial, afirmando inexistir causa de pedir válida



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

e ausência de demonstração de falha na prestação do serviço. No mérito, afirma que não houve qualquer falha de segurança, pois todas as transações impugnadas foram realizadas mediante uso do cartão físico e da senha pessoal da autora, elementos de guarda exclusiva do consumidor. Sustenta que a autora foi vítima de engenharia social (“golpe da maquininha”), tendo fornecido voluntariamente seus dados e senha a terceiros, o que caracteriza culpa exclusiva da vítima e rompe o nexo causal. Diz que o sistema bancário funcionou regularmente, que não houve fortuito interno e que a responsabilidade objetiva das instituições financeiras não se aplica quando o dano decorre de ato externo imprevisível, imputável ao consumidor ou a terceiro. Rebate o pedido de inversão do ônus da prova e afirma inexistirem elementos para concessão de tutela de urgência. Alega inexistência de dano material e moral indenizáveis, afirmando que a autora não comprovou prejuízo, que não houve ato ilícito, e que o pedido configura tentativa de enriquecimento sem causa. Subsidiariamente, invoca culpa concorrente da autora. Requer, ao final, a total improcedência da ação, com condenação da autora aos ônus sucumbenciais, com fundamento no princípio da causalidade (fls. 87/160).

Ocorre que a autora, no mesmo dia das transações com o seu cartão de crédito, pouco tempo após a sua ocorrência, entrou em contato com o banco/réu e as impugnou, noticiando a fraude ocorrida (fls. 165).

Tratando-se de compras com cartão de crédito e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

pagamento por débito, por meio de sistema em que o pagamento dos valores não permite, imediatamente, o saque na outra ponta pelos fraudadores, incumbia ao réu providenciar o bloqueio das transações, o que não foi por este efetuado.

Diante da notícia tempestiva da fraude ocorrida com a autora, incumbia ao réu cancelar as transações ou empreender, perante seu parceiro comercial, o operador da máquina de cartão, o denominado *chargeback*.

A omissão, nesse caso, configura a falha na prestação de serviços, ou seja, o ato ilícito justifica o acolhimento do pedido de reparação dos danos materiais, consistente na declaração a inexigibilidade dos débitos referentes às compras de R\$4.500,00, R\$8.000,00 e R\$15.000,00, todas do dia 15.06 (fl. 42) e restituição de R\$1.000,00, referente a transação de débito que foi realizada.

Outrossim, não é o caso de condenação do banco/réu ao pagamento de danos morais.

É certo que a autora suportou alguns dissabores por causa da cobrança indevida na fatura de seu cartão de crédito, entretanto, conforme orientação dominante, o simples aborrecimento não basta para configurar o dano necessário à reparação moral.

A despeito da conduta do réu, inexistiram reflexos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

contundentes na vida da autora, haja vista não ter prova de maiores repercussões em sua esfera extrapatrimonial, de forma que é possível afirmar a inexistência do evento danoso, elemento imprescindível para o aperfeiçoamento do instituto da responsabilidade civil. Oportuno dizer que o dano moral, no caso, não é presumido.

O dano moral é causado à parte íntima da pessoa, afetando os seus valores éticos, morais, de dignidade, de incolumidade do espírito. Para que haja dano moral é necessário que haja lesão de ordem desses direitos, de forma a causar injusta dor ou sofrimento. Nessas circunstâncias, o fato sofrido pela autora pode ser classificado como mero dissabor, insuficiente para caracterizar o dano moral. Neste sentido SÉRGIO CAVALIERI FILHO pondera que:

“Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (Programa de Responsabilidade Civil, 3.ª Edição, pág. 89,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Malheiros Editores).

ANTONIO JEOVÁ SANTOS, seguindo a mesma linha, enfatizou:

“Conquanto existam pessoas cuja suscetibilidade aflore na epiderme, não se pode considerar que qualquer mal-estar seja apto para afetar o âmago, causando dor espiritual. Quando alguém diz ter sofrido prejuízo espiritual, mas este é consequência de uma sensibilidade exagerada ou de uma suscetibilidade extrema, não existe reparação. Para que exista dano moral é necessário que a ofensa tenha alguma grandeza e esteja revestida de certa importância e gravidade” (Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4.ª edição, página 111). Logo após, prossegue o citado doutrinador: *“O mero incômodo, o desconforto, o enfado decorrentes de alguma circunstância, como exemplificado aqui, e que o homem médio tem de suportar em razão mesmo do viver em sociedade, não servem para que sejam concedidas indenizações”* (obra citada, página 113).

O Superior Tribunal de Justiça se pronunciou a respeito:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

“A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista”.

(AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020)

“... Não há dano moral quando os fatos narrados estão no contexto de meros dissabores, sem abalo à honra do autor” (Recurso Especial n.º 664115/AM, 3.ª Turma, Relator Ministro CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, DJ 28.08.2006, p. 281).

Nota-se que a autora, para comprovar a anotação negativa em rol de inadimplentes, trouxe um documento onde não é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

possível identificar que a dívida foi inscrita no nome da autora e que a anotação se refere a cadastro negativo em rol de inadimplentes e não em proposta de acordo pela Serasa Limpa Nome (fls. 49/51).

Destarte, o recurso de apelação deve ser parcialmente provido para afastar a indenização por dano moral. Diante da sucumbência parcial, cada parte arcará com o pagamento de metade das custas e despesas processuais e com honorários dos advogados da parte contrária arbitrados, em favor do patrono da autora em 10 % do proveito econômico obtido (R\$ 28.500,00), e em favor do patrono do réu em 10% sobre o valor pleiteado a título de indenização por danos morais (R\$ 15.000,00). Ficam mantidas as demais disposições da r. sentença.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso.

Pedro Kodama
Relator
(Assinatura digital)