



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000211794**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1501375-98.2025.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante CELIA REGINA RAMALHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 12 de março de 2026.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 7390**

**APELAÇÃO Nº 1501375-98.2025.8.26.0223**

**APELANTE: CELIA REGINA RAMALHO (DEFENSORIA PÚBLICA)**

**APELADA: BANCO BRADESCO S.A**

**COMARCA: GUARUJÁ**

**JUIZ(A): RICARDO FERNANDES PIMENTA JUSTO**

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM RESTITUIÇÃO EM DOBRO E DANOS MORAIS. Autora vítima de golpe, enganada por terceiros, que obtiveram seus dados pessoais e contrataram empréstimos consignados e realizaram transferências via PIX. Banco que não juntou os contratos das operações, tampouco quaisquer documentos que indiquem a validade da assinatura eletrônica atribuída à consumidora. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA PARTE AUTORA. 1. Contratos nulos. Réu que não se desincumbiu do ônus de comprovar a contratação legítima via aplicativo de celular ou caixa eletrônico. Golpe que possibilitou a contratação de quatro empréstimos consignados de benefício previdenciário do INSS, tendo sido dois deles prontamente anulados na mesma ocasião pela casa bancária. Operações de crédito e transferências que destoam do perfil de movimentação da correntista. Ausentes os contratos e documentos que demonstrem validade e regularidade da assinatura eletrônica nos termos da IN 128/2022 do INSS, vez que não há qualquer prova que permita aferir a autoria atribuída à consumidora. Falha de segurança pelo acesso de terceiro ao aplicativo e permissão de contratação de operações que demandam comprovação por biometria. Responsabilização do banco devida. 2. Restituição de valores. Devolução em dobro cabível. Artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Tema 929 do STJ. Ofensa à boa-fé objetiva. Contratos ausentes. Não permitida a compensação com valores depositados em favor da parte autora, visto que as quantias foram movimentadas pelos fraudadores. 3. Danos morais. Descabimento. Situação que configura mero aborrecimento. Ausência de prejuízo de ordem moral. Reforma da sentença. Ação parcialmente procedente. RECURSO PROVIDO EM PARTE. SENTENÇA REFORMADA.

**Vistos.**

Cuida-se de apelação interposta em face da sentença de fls. 240/247, cujo relatório se adota, que julgou ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, nos seguintes termos: “*Posto isso, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação, condenando a demandante, pela sucumbência, ao pagamento das custas, despesas processuais e verba honoraria, esta fixada em 10% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil, com as ressalvas da gratuidade*”.

Inconformada, apela a autora. Sustenta que (i) mesmo que tenha de boa-fé fornecido informações sensíveis, tal fato não afasta o dever de indenizar, posto que demonstrada a falha na prestação de serviço; (ii) a relação jurídica originada na fraude submete-se aos princípios da boa-fé objetiva, probidade e lealdade, de modo que o réu incorreu em falha na segurança por ter permitido a contratação a partir de mera interlocução com desconhecido; (iii) as contratações realizadas destoam do perfil de movimentação da autora, o que deveria ter despertado sistema de segurança do banco réu para detectar a fraude; (iv) mostra-se juridicamente possível a rescisão dos contratos ilegítimos, com a consequente inexistência dos débitos deles decorrentes e a condenação do réu à reparação por danos morais em razão da angústia, frustração e risco à subsistência da apelante. Pugna pela reforma da sentença, com a procedência dos pedidos.

Contrarrazões a fls. 266/295.

Preparo que deixou de ser recolhido ante a gratuidade judiciária concedida à parte autora (fls. 69/70).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 12 de fevereiro de

2026.

**É o relatório.**

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com análise do preparo (fl. 296).

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais na qual a autora relata que é correntista do banco réu e que em 10 de junho de 2024 recebeu ligação de pessoa que se fez passar por representante do réu, informando que haveria um aumento do valor do cartão de crédito. Ao manifestar sua discordância, expressou o desejo de cancelar o cartão e encerrou a chamada. Posteriormente, recebeu nova chamada, na qual o suposto atendente informou que para cancelamento seria necessário informar a senha do cartão e a chave de acesso, o que foi fornecido pela autora de boa-fé. Em razão do ocorrido, os fraudadores acessaram sua conta bancária e contrataram um empréstimo consignado em seu nome, no valor de R\$24.000,00, já cancelado pela instituição financeira, e posteriormente, mais dois empréstimos pessoais, um de R\$21.200,00 e um de R\$9.000,00, salientando que os valores obtidos foram apropriados pelos golpistas, pois realizaram diversas transferências via PIX para terceiros desconhecidos. Alega que as operações constituem fraude e pleiteia sejam declarados inexistentes os débitos, bem como restituídas em dobro as quantias cobradas indevidamente. Postula ainda por indenização por danos morais, em R\$20.000,00, pela falha na prestação de serviço.

Por seu turno, a casa bancária afirmou que o empréstimo de R\$9.000,00 foi celebrado em 10 de junho de 2024 por acesso remoto ao aplicativo da conta, ao passo que o contrato de R\$21.200,00 foi celebrado presencialmente em 21 de junho de 2024 com uso de senha pessoal, cartão físico e conformação por biometria, salientando que esta quantia fora utilizada para saldar débito da conta corrente e que não apresenta indícios de fraude. Apontou que não foi feita a contestação das

transações e que não foi possível o estorno das transferências via PIX pois se trata de operação instantânea e que o estorno depende de saldo na conta de destino. Alega que por não se tratar de fortuito interno, não incide a responsabilidade objetiva na espécie, vez que os danos decorrem de culpa exclusiva da vítima e de ato de terceiros, concluindo pela inexistência de falha na prestação de serviços.

Cinge-se a controvérsia a respeito da responsabilidade objetiva da instituição bancária apelante pelo golpe sofrido pela parte autora.

*In casu*, a autora foi enganada por estelionatários que se fizeram passar por funcionários da casa bancária e a convenceram a informar a senha e a chave de acesso à conta para supostamente efetuar o cancelamento do cartão de crédito consignado. Assim, no dia seguinte, a autora apurou que haviam sido contratados três empréstimos consignados, cujo crédito na conta permitiu que fossem realizadas diversas transferências via PIX em favor de terceiros. Narra a autora que o banco cancelou somente um dos empréstimos, subsistindo um de R\$9.000,00 e um de R\$21.200,00.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

A despeito da possibilidade de inversão do ônus da prova em benefício do consumidor, a ser deferida no caso concreto, a critério do julgador, conforme previsto no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, anote-se que compete à parte autora comprovar a verossimilhança de suas alegações.

A narrativa da peça inicial reveste-se de veracidade e verossimilhança,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

considerando que a parte apelante lavrou boletim de ocorrência junto às autoridades policiais (fls. 17/18), bem como promoveu abertura de reclamação perante o Procon (fls. 61/62), pelos quais narrou que foi vítima de estelionatários que lograram obter seus dados pessoais. Deste modo, de posse das chaves de acesso, puderam contratar empréstimos e efetuar transferências de valores via aplicativo de celular acessado remotamente.

Os extratos juntados aos autos a fls. 35/38 indicam que em apenas dois dias foram contratados quatro empréstimos, e que logo na sequência houve o pagamento de boleto de quase quinze mil reais, bem como a realização de diversas transferências e PIX para terceiros, em valores que destoam completamente do padrão de movimentação da parte autora, evidenciando a fraude e a falha na fiscalização da instituição financeira, sobretudo diante da contratação de quatro empréstimos no mesmo dia e que esgotaram seu limite de crédito junto à instituição.

Sobre a questão, convém anotar que a casa bancária não demonstrou que as operações foram realizadas de forma autêntica pela consumidora, vez que inexistem nos autos qualquer cópia de contrato ou de dados comprobatórios de assinatura eletrônica como alegado, visto que a parte ré alega que uma das operações foi celebrada mediante coleta de biometria facial.

Ademais, considerando que os empréstimos de R\$24.000,00 e o de R\$3.010,00 foram prontamente anulados pelo banco na mesma data (fls. 36), diante de indícios de fraude, não há como se ignorar que a instituição deixou de comprovar que houve qualquer iniciativa no intuito de bloquear as demais operações realizadas na ocasião.

No contexto de contratações digitais, a comprovação da validade do negócio jurídico exige elementos adicionais, como registros eletrônicos confiáveis, dados que assegurem a autenticidade das partes (e.g., uso de assinaturas eletrônicas qualificadas ou tokens), bem como evidências que confirmem o vínculo entre a pessoa e o

contrato efetivamente celebrado. Frisa-se, nada disso fora apresentado pela parte ré.

Por se tratar de empréstimos consignados com débito das parcelas no benefício previdenciário da autora, apura-se dos autos que não há documentos que indiquem que as solicitações de crédito tenham sido realizadas pela autora, cumprindo os requisitos de validade da assinatura eletrônica nos termos da norma do INSS vigente à época da contratação, conforme disposto na Instrução Normativa 128/2022:

*Art. 5º A averbação da contratação de crédito consignado pelo titular do benefício ocorrerá desde que:*

*(...) II - o desconto seja formalizado por meio de contrato firmado e assinado, com uso de reconhecimento biométrico, apresentação do documento de identificação oficial, válido e com foto, e Cadastro de Pessoa Física - CPF, junto com a autorização da consignação tratada no inciso III;*

*III - a autorização da consignação seja dada de forma expressa, assinada com uso de reconhecimento biométrico, não sendo aceita autorização dada por ligação telefônica e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova da ocorrência;*

Inobstante o réu alegue que o acesso à conta foi realizado por meio de celular cadastrado e uso de *token*, cabia ao banco demonstrar que foi mesmo a autora que realizou pessoalmente a operação, sob utilização de sua senha pessoal e validação de biometria, a comprovar a regularidade das operações ora contestadas (art. 373, inc. II, CPC), ônus do qual não se desincumbiu, concluindo-se que as operações questionadas nesta demanda foram realizadas indevidamente por terceiros.

Não há comprovação coleta de biometria, da indicação da geolocalização da assinatura eletrônica, IP do dispositivo ou outros elementos que identifiquem a alegada aquiescência da parte autora por meio digital. Assim, ausente prova hábil da

validade das contratações, vez que não há demonstração da solicitação dos serviços pela internet, fatores imprescindíveis para se atribuir validade ao negócio jurídico, as operações de crédito consignado devem ser anuladas.

Ou seja, a parte ré não produziu nenhuma prova no sentido de que a parte autora efetivamente teria realizado as movimentações livre de vício, apenas aduzindo que as operações foram realizadas mediante senha pessoal e intransferível, o que a isentaria de qualquer responsabilidade.

Nos termos do artigo 14 do CDC, cabia à instituição financeira ter detectado a fraude por meio de mecanismos de segurança e ter bloqueado imediatamente as transações, procedendo à posterior consulta à parte autora. Não o fazendo, o serviço foi defeituoso. De fato, se oferece serviços por meio de aplicativos, a qualquer horário, auferindo daí elevados proveitos financeiros, como contrapartida, a instituição financeira deve desenvolver meios para impedir as fraudes. Se falharem, cumpre arcar com eventuais prejuízos, conforme a Súmula 479 do STJ e Tese do Tema 466 do STJ.

Assim, era ônus da parte ré comprovar que foi a parte autora a solicitante das operações de crédito impugnadas. Todavia, desse ônus não se desincumbiu, pois somente ele dispunha de condição técnica de providenciar referida prova em razão da impossibilidade e hipossuficiência da parte autora em produzir prova negativa em seu favor (prova diabólica).

É notório o uso de práticas ilícitas ou ardis pelos falsários para clonagem de cartões, falsificação de assinaturas, uso indevido de documentos e senhas e invasão de computadores ou smartphones mediante utilização de aplicativo espião, o que põe à calva que nem sempre as contratações indevidas ocorrem em razão de negligência do correntista.

Também é cediço que os bancos atuam como prestadores de serviços e,

nessas condições, submetem-se à legislação consumerista, respondendo objetivamente pelos danos advindos aos consumidores por defeitos relativos à atividade exercida, conforme preceitua o artigo 14 da Lei 8.078/90.

Destarte, o prestador de serviço responde, independentemente de ter agido com culpa ou não na execução de suas tarefas, pelo dano causado ao consumidor, caso porventura não exista uma das excludentes previstas no parágrafo 3º do dispositivo legal mencionado.

Nesse sentido, incide a súmula 479 do 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 das operações bancárias."*

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023: "(...) 3. *O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. 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. 5. Como consequência, 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".*

As operações impugnadas são totalmente dissonantes das movimentações padrões do perfil de consumidor da parte autora, fugindo completamente do comportamento que é possível aferir através dos documentos juntados, contexto a corroborar a clara falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas. O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

Quanto ao fato de terceiro e à conduta da consumidora, destaco que não ocasionaram *exclusivamente* o dano e, portanto, não justificam o afastamento da responsabilização, como prevê o art. 14, § 3º, inc. II, do CDC. Tampouco cabe excluir a responsabilidade por caso fortuito, ou seja, evento inevitável que implica necessariamente o dano. Isso porque a doutrina e a jurisprudência entendem que apenas o fortuito *externo*, *não* relacionado à atividade do fornecedor, afasta a responsabilidade.

Compete ao banco réu manter sistema atualizado de detecção de fraudes, acionado automaticamente em caso de compra ou movimentação suspeita, visando impedindo que as operações fraudulentas sejam consumadas. Sob este enfoque, embora a ação tenha decorrido de ato de terceiro, há prestação de serviço defeituoso, que se enquadra como hipótese de fortuito interno, a incidir a Súmula STJ 479. Ante a ausência de providências do banco em perceber ou impedir transações fora do padrão de consumo e horário habitual do cliente, e, considerando que a realização das operações decorreu de risco inerente à atividade bancária, tais fatos constituem fortuito *interno*, que não afasta a responsabilidade.

A propósito:

*RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO DELIVERY". Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo*

*entregador, no ato da entrega. Relação de consumo configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023).*

Este e. Tribunal possui jurisprudência neste sentido:

*“APELAÇÃO - Ação de restituição de valores c.c. indenização por danos morais - Transferências desconhecidas e não autorizadas, via PIX, da quantia total de R\$ 500,00, em prol de terceiro estranho à lide - Sentença de procedência - Apelo do réu - Descabimento - Responsabilidade objetiva do fornecedor por fato do serviço, com a inversão legal do ônus da prova em favor do consumidor - Incidência do art. 14 do CDC - Defesa apresentada nos autos que se revela deveras genérica, calcada na impossibilidade de responsabilização do insurgente por ato de terceiro ou culpa exclusiva da vítima. Excludentes de responsabilidade, todavia, não comprovadas nos autos - Fortuito interno - Dever de reparar o prejuízo material suportado pelo autor bem reconhecido em. (...) RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP, ap 1004153-89.2022.8.26.0066, 24ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Jonize Sacchi de Oliveira, j. 24/03/2023).*

Desse modo, havendo defeito na prestação do serviço, forçosa a

recomposição do prejuízo suportado pelo consumidor, razão pela qual as contratações realizadas em seu nome conforme extrato do INSS a fls. 40/43 devem ser declaradas nulas e os valores descontados indevidamente devem ser objeto de restituição.

Ademais, indefere-se a compensação com os valores depositados em favor da autora, visto que em decorrência da fraude, tais quantias foram indevidamente transferidas pelos fraudadores e, portanto, não foram usufruídas pela consumidora.

Sobre a forma de restituição, o STJ fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto, no julgamento dos EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS, no sentido de que *"a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo"*. Cite-se, ademais, que o assunto atualmente encontra-se afetado sob o nº de tema repetitivo 929, ainda pendente de julgamento pelo STJ.

Ademais, o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor estabelece: *"O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável"*.

No caso, a parte ré agiu em contrariedade à boa-fé objetiva ao realizar descontos sem a devida autorização da consumidora e sem qualquer contrato que pudesse amparar a referida cobrança, aproveitando-se da vulnerabilidade da parte autora.

Assim, não há que se falar em erro justificável, sendo devida a devolução em dobro dos valores descontados.

Contudo, quanto aos danos morais, o apelo não merece provimento.

O dano moral advém da ofensa ilícita a alguma dimensão da dignidade humana, em geral direitos da personalidade (honra, intimidade, imagem). Veja-se a concepção defendida por Maria Celina Bodin de Moraes:

*Uma vez que está constitucionalmente determinado que a proteção da dignidade humana é o objetivo primordial do ordenamento, pode-se concluir que, na realidade, “toda e qualquer circunstância que atinja o ser humano em sua condição humana, que (mesmo longinquamente) pretenda tê-lo como objeto, e que negue sua qualidade de pessoa, de fim em si mesmo, será automaticamente considerada violadora de sua personalidade e, se concretizada, causadora de dano moral a ser indenizado”. Dano moral será, em consequência, a lesão a algum dos substratos que compõem, ou conformam, a dignidade humana, isto é, a violação a um desses princípios: i) liberdade, ii) igualdade, iii) solidariedade e iv) integridade psicofísica de uma pessoa. (“Conceito, função e quantificação do dano moral” in Revista IBERC, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 1–24, 2019, g. n.)*

É cediço que o reconhecimento à compensação por dano imaterial exige a comprovação da prática de uma conduta antijurídica, que abrange comportamento contrário ao direito, além da existência de um dano, tomada a expressão no sentido de lesão a um bem jurídico, seja ele de ordem material ou imaterial, e em terceiro lugar, o estabelecimento de um nexo de causalidade entre ambos, de maneira a precisar-se que o dano decorre de tal conduta.

A jurisprudência estabelece que apenas eventos que rompem o equilíbrio psicológico do indivíduo justificam a concessão de danos morais, evitando a banalização do instituto. Para que os danos morais sejam fixados, é indispensável a existência de uma conduta ilícita e antijurídica capaz de romper o equilíbrio psicológico, afetar a honra e causar danos.

Todavia, após análise dos presentes autos, não se encontra conduta capaz de

gerar abalo superior ao usual, isto é, o mero aborrecimento. As cobranças referentes ao empréstimo não autorizam o dano moral *in re ipsa*. Portanto, incabível o dano moral, ainda que se trate de matéria consumerista:

*2. "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 n. 1.669.683/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 23/11/2020, DJe de 30/11/2020).*

Diga-se, a esse respeito, que não constou dos autos notícia de inscrição da parte autora nos órgãos de proteção ao crédito, tampouco indicações efetivas de que foi efetuada cobrança vexatória. Dessa forma, incabível a condenação do banco réu ao pagamento de indenização pelos danos morais, que não restaram configurados.

A jurisprudência deste Tribunal corrobora com este raciocínio:

*Responsabilidade civil – Prestação de serviços – Conta digital - Operações bancárias não reconhecidas pela autora, via cartão de crédito digital 'Mercado Pago', no valor total de R\$ 3.400,00, após ter clicado em 'link' de e-mail falso que alertava risco de segurança em sua conta – (...) – Dano moral – Negativa de restituição dos valores contestados que não impôs à autora mais do que mero aborrecimento – Fato que não gerou desdobramento danoso à esfera moral da autora – Réus que também foram vítimas da atuação de criminosos – Inaplicabilidade, ademais, da teoria do 'desvio produtivo' – Autora que não demonstrou que tivesse despendido grande tempo para tentar resolver o caso administrativamente - Sentença de*

*procedência parcial que há de persistir – Apelo dos réus e apelo da autora desprovidos. (Ap. [1014813-50.2022.8.26.0032](#); Rel.: José Marcos Marrone; 23ª Câm. de D. Priv.; Foro de Araçatuba – 3ª Vara Cível; d. j.: 11/07/2024, g. n.)*

*APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Empréstimo consignado. Alegação de não contratação. Sentença de procedência. Insurgência do banco réu. Danos morais Inocorrência. Ausente prova de ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da autora. Entendimento majoritário desta C. Câmara. Indenização que deve ser afastada. Sentença reformada em parte. RECURSO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1003976-45.2021.8.26.0007; Relator(a): Desembargadora Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024).*

Nesse sentido, o caso em tela não é capaz de afetar profundamente a ordem psíquica e moral do autor. Trata-se, em verdade, de mero aborrecimento, não sendo cabível indenização moral.

Em consequência, a sentença hostilizada comporta reparo, com a procedência do pedido de reconhecimento da inexigibilidade das transações não reconhecidas pela autora (contratos de nº 502779148 e 503654732), com o dever de restituição em dobro dos valores cobrados da consumidora, sem compensação de valores, indeferindo-se, entretanto, a indenização por danos morais.

Ante o exposto, **VOTO POR DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para reformar a sentença, julgando-se parcialmente procedentes os pedidos, conforme exposto acima. Considerando que a modificação do julgado afeta a proporção da sucumbência, arbitro os honorários advocatícios em sede recursal devidos pela parte autora em 20% do proveito econômico pretendido a título de danos morais, ressaltava a gratuidade judiciária, ao passo que ao réu caberá o pagamento de honorários no importe 20% sobre o valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**RICARDO PEREIRA JUNIOR**

Relator