



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000003727

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000361-93.2024.8.26.0572, da Comarca de São Joaquim da Barra, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelado MARTA MARISA DO NASCIMENTO DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

COUTINHO DE ARRUDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 52906

Apelação nº 1000361-93.2024

Apelante: Itaú Unibanco Holding S/A

Apelado: Marta Marisa do Nascimento da Silva

Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e reparação de danos morais - descontos incidentes sobre benefício previdenciário depositado em conta corrente - contratações negadas pela autora - inexistência de prova da contratação válida - ônus que incumbe ao réu - telas de sistema - insuficiência probatória, uma vez que desprovida de outros elementos que denotem a inequívoca manifestação de vontade da autora - contratações negadas - débitos inexigíveis - dano material - devolução de forma simples - ausência de má-fé - art. 42 do Código de Defesa do Consumidor - dano moral configurado - “quantum” indenitário mantido - relação contratual - juros de mora incidentes a partir da citação - art. 240 do Código de Processo Civil - recurso parcialmente provido.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **MARTA MARISA DO NASCIMENTO DA SILVA** contra **ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A** buscando a declaração de inexigibilidade de débito, repetição de indébito e reparação de danos morais. Ao relatório de fls. 253, acrescenta-se que a ação foi julgada procedente. Apelou o réu sustentando a falta de interesse de agir. Alega ter comprovado a validade da contratação, aduzindo ser possível a contratação pela via eletrônica e que, na espécie, a contratação se deu por meio de terminal de caixa com obrigatório uso de cartão e senha. Sustenta que os pagamentos dos prêmios foram realizados mediante débitos em conta, alguns iniciados há mais de 5 (cinco) anos, e que não foram contestados anteriormente. Afirma a regularidade dos descontos denominados “sob medida”, cuja cobrança de encargos se deu em razão da mora no pagamento das parcelas ajustadas. Aduz a inocorrência de dano material e má-fé que justifique a devolução em dobro dos valores descontados, a inocorrência de danos morais, pugnando, subsidiariamente, pela redução deste. Pugna pela inversão do ônus da sucumbência e pela fixação dos juros moratórios a partir do arbitramento. Com contrarrazões, subiram os autos ao Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se que não há que se cogitar em ausência de interesse de agir, uma vez que, ao tempo da distribuição da petição inicial, o contrato de seguro “cartão protegido” ainda não havia sido cancelado (fls. 234/235).

Ademais, não se pode olvidar que a autora pretende ver declarada e inexigibilidade de todos os débitos indicados às fls. 01/02, assim como a reparação de danos materiais e morais, de sorte que o seu interesse no ajuizamento da presente demanda subsiste ainda que as operações tenham sido canceladas.

Meritoriamente, tem-se que não restou comprovada a regularidade da contratação dos serviços impugnados pela autora, conforme competia ao réu, em razão da distribuição do ônus da prova e da aplicabilidade do Código do Consumidor, resultando na sua obrigação de restituir o valor dos descontos indevidamente realizados.

Com efeito, as genéricas alegações do réu quanto à validade do negócio jurídico, sem qualquer respaldo documental, com base meramente em telas sistêmicas, não são suficientes para demonstrar a manifestação de vontade, de sorte a se impor a declaração de inexistência dos débitos.

Não se olvida que os contratos eletrônicos são atualmente meios amplamente difundidos de manifestação de acordo de vontades, favorecendo tanto o fornecedor do serviço como os consumidores, dada as facilidades a eles inerentes.

“In casu”, o réu alega que a autora, sua correntista, contratou em terminal eletrônico os seguros e operação que deram origem aos descontos, mediante uso de cartão e senha, sem, contudo, especificar a localidade e o terminal utilizado.

Negada a contratação pela consumidora, as telas de sistema interno, desprovidas de qualquer outro indício de prova da contratação, não são suficientes para corroborar a versão apresentada pelo réu.

Não se olvida que as cobranças questionadas não decorreram de empréstimos bancários ou operações que tenham gerado créditos que pudessem ter caído em mãos de estelionatários, o que afasta a hipótese de fraude praticada por terceiros.

Todavia, comumente se verificam demandas como o caso vertente, onde os clientes negam a contratação de determinado serviço que, “a priori”, não indica benefício econômico direto a terceiros fraudadores, mas, que pode ter origem na conduta ardilosa de prepostos da instituição financeira ou seus correspondentes que, imbuídos do propósito de atingir metas de desempenho, utilizam-se de tal subterfúgio em prejuízo de pessoas, muitas vezes menos instruídas, que passam a sofrer descontos em seus benefícios previdenciários com os quais não consentiram.

Assim, o fato de os descontos terem incidido sobre a conta da autora por anos não afasta a verossimilhança de suas alegações.

De outro lado, não merece guarida a pretensão da autora quanto à devolução em dobro das quantias indevidamente descontadas, uma vez que não se vislumbra a má-fé do réu, já que os descontos foram lançados em razão de contratos que inicialmente reputou válidos.

Sobre o tema, remansosa a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que ***“a aplicação do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, que determina a devolução em dobro do indébito, exige, além da cobrança de quantia indevida, a configuração de má-fé do credor”*** (REsp 1626275/RJ, Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, data do julgamento 04/12/18).

A devolução dos valores indevidamente descontados deve se dar, assim, de forma simples.

A despeito da declaração de inexigibilidade das cobranças aqui especificamente questionadas, subsiste relação contratual válida entre as partes, razão pela qual os juros moratórios foram acertadamente fixados a partir da citação, nos termos do art. 240 do Código de Processo Civil.

Os danos morais decorrem do fato de as parcelas ter incidido sobre conta onde creditado o benefício previdenciário da autora, rendimento, assim, destinado ao seu sustento, causando-lhe considerável apreensão e constrangimento de ordem moral.

O “quantum” indenitário é de difícil fixação, por envolver, não questões objetivas, materiais, de fácil aferição, mas, a dor, o sofrimento, que são de caráter unicamente subjetivo.

Nesse tópico, há de ser lembrado que ele não tem parâmetros, e, inexistindo linhas exatas, ***“muito importante é o juiz na matéria, pois a equilibrada fixação do quantum da indenização muito depende de sua ponderação e critério”*** (RT 631/36).

Isto porque, como é notório, o pagamento em pecúnia não reparará a perda, mas deverá ***“representar para a vítima uma satisfação igualmente moral, ou seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido”*** ao prejudicado (RT 650/66), devendo a estimação levar em consideração a gravidade objetiva do dano e da falta, e as condições do autor do fato danoso.

Ou seja, a condenação, sob um enfoque, não pode dar ensejo a enriquecimento sem causa, mas, de outro, deve ser tal que venha a, de certa forma, caracterizar punição ao agente causador do dano.

Assim, diante de tais parâmetros, mostra-se razoável a manutenção do importe fixado pelo MM. Juízo “a quo”, em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescido

dos encargos estabelecidos na r. sentença.

Destarte, é de rigor a parcial acolhida das razões recursais, para o fim de afastar a condenação à devolução em dobro das quantias descontadas, mantida apenas a devolução de forma simples.

Ante a sucumbência mínima da autora, mantém-se a r. sentença guerreada quanto à distribuição dos ônus sucumbenciais, cabendo apenas a majoração da verba honorária sucumbencial a favor do seu patrono, à luz do art. 85, §11 do Código de Processo Civil, para 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

Isto posto, ***DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO*** ao recurso.

Coutinho de Arruda

Relator