



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000289098

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030796-45.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada IRACEMA YURIE KANAI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MÁRCIA TESSITORE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1030796-45.2023.8.26.0003

Relator(a): Márcia Tessitore

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma II

Apelantes / apelados: **Banco Santander (Brasil) S.A. / Iracema Yurie Kanai**

Comarca: **São Paulo (4ª Vara Cível do Foro Regional III – Jabaquara)**

Juiz(a): **Dr. Renan Augusto Jacó Mota**

Voto nº 3468

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
CONTRATO BANCÁRIO. RECURSOS INTERPOSTOS
POR AMBAS PARTES.**

I. Caso em Exame. Apelações contra sentença que declarou inexistente contrato de empréstimo, determinou cancelamento de descontos em benefício previdenciário e condenou banco a restituir valores descontados e a pagar indenização por danos morais.

II. Razões de Decidir. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, impondo ao banco o ônus de provar a lisura do contrato. Falha do banco em demonstrar a validade do contrato, não apresentando gravação de ligação que comprovasse a autorização da autora. Desconto não autorizado de benefício previdenciário caracteriza dano moral, justificando a indenização fixada.

III. DISPOSITIVO: RECURSOS DESPROVIDOS.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 225/231, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedentes os pedidos contidos na petição inicial “*para confirmar a tutela de urgência anteriormente deferida (fls. 45/46), e: i) declarar a inexistência do contrato de empréstimo de nº 278744625 (fls. 26/30), determinando o cancelamento dos descontos no benefício previdenciário da parte autora; ii) condenar o banco réu a restituir à parte autora, em dobro, o valor indevidamente descontado do seu benefício previdenciário em decorrência do contrato de fls. 26/30, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data do desconto (8/12/23 - fl. 97) e juros de mora de 1% da mesma data; iii) condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo desde o arbitramento (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e*

acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação (responsabilidade civil contratual)”.

Também consignou que *“em razão da sucumbência mínima e à luz da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça, condeno o réu ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (quinze por cento) do valor atualizado das condenações impostas”.*

Em sede de embargos de declaração, alterou a decisão de modo a constar que o desconto da parcela 10/2023 ocorreu em 27/11/2023 e não em 08/12/2023, passando o *item ii)* do dispositivo a apresentar a seguinte redação: *“ii) condenar o banco réu a restituir à parte autora, em dobro, o valor indevidamente descontado do seu benefício previdenciário em decorrência do contrato de fls. 26/30, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data do desconto (27/11/2023) e juros de mora de 1% da mesma data”,* mantendo-se, no mais, a sentença tal como lançada.

O autora sustenta falha na prestação do serviço que lhe infligiu danos agravados por sua idade avançada. O banco poderia ter resolvido a questão na via administrativa, mas não o fez, obrigando a autora a socorrer-se do Poder Judiciário. *“O valor da indenização por dano moral deve ser majorada em quantia suficiente a cumprir o papel pedagógico e punitivo, bem como nas circunstâncias fáticas do litígio”.* Os juros de mora da indenização por danos morais devem incidir desde o evento danoso.

O réu aduz que o contrato entabulado pelas partes é válido e deve permanecer. Restou comprovada a lisura do negócio, firmado por contrato eletrônico, mediante *selfie* da autora. O cartão de crédito com margem consignável é modalidade válida de crédito. Deve ser determinada a compensação dos valores depositados na conta da autora. Não há que se falar em devolução dos valores. Não houve dano moral, pois a autora não demonstrou ofensa aos seus direitos de personalidade. Remanescendo a condenação, o valor fixado deverá ser diminuído em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Recursos tempestivos, isento o da autora, preparado o do réu e respondidos (fls. 291/301 e 302/306).

É o relatório.

Os inconformismos não prosperam, senão vejamos.

A lide se submete aos preceitos do Código de Defesa do Consumidor, pois as partes enquadram-se perfeitamente na descrição de consumidor e fornecedor presentes, respectivamente, nos arts. 2º e 3º do CDC.

No mesmo sentido vai a Súmula nº 297/STJ ao dispor que “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Considerando que a autora afirma não ter realizado a contratação contestada, nos termos do art. 6, VIII, do CDC, é imperativo que o banco demonstre a sua lisura.

Ocorre que, a despeito do banco insistir na validade por conta da *self* efetuada pela autora, as demais provas coligidas aos autos demonstram que ela buscava cancelar cartão adicional que possuía, não contratar empréstimo.

No ponto, bastava que o banco juntasse aos autos gravação da ligação demonstrando correção da atuação do preposto no dia dos fatos, mas não o fez.

No mais, vale acrescentar que às fls. 21/25 consta contato da autora com o banco logo em seguida à avença, informando que não havia contratado o empréstimo, requerendo o desfazimento do negócio e a anuência do banco ao enviar boleto para devolução integral do montante depositado na conta.

Desfeito o negócio, não poderia haver nenhum desconto de parcela do benefício da autora, não foi o que se verificou.

Tal contexto impõe a ilação de que o banco malogrou em demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do apelado (art. 373, II, do CPC).

Concernente ao dano moral, não se pode olvidar que o desconto não autorizado de valor do benefício previdenciário da autora por certo lhe infligiu preocupação, angústia e demandou a utilização de tempo útil para elaboração do boletim de ocorrência, de reclamação administrativa, contratação de advogado e demais providência para resolução da questão.

Levando em conta que o banco não tomou toda cautela necessária quando da contratação, agindo seu preposto de forma diversa do requerimento da autora, resta indisputável a falha da instituição financeira que originou todo o infortúnio, impendendo reparação.

No pertinente ao valor, não há que se falar em diminuição, nem em majoração, haja vista que o *quantum* arbitrado não se mostra elevado a ponto de enriquecer sem causa a vítima, ao mesmo tempo que pune minimamente o responsável pelo dano, grande instituição financeira, de modo a estimular não mais permita episódios da espécie.

Em suma, a fixação se deu em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e deve permanecer.

Por fim, os juros de mora sobre a indenização por danos morais devem mesmo incidir desde a citação (art. 405 do Código Civil), haja vista tratar-se de relação contratual, pois a autora mesmo afirma que buscava o cancelamento de cartão de crédito adicional que possuía junto ao réu.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Do exposto, **NEGO PROVIMENTO AOS RECURSOS**, majorando a 15% (quinze por cento) os honorários infligidos ao réu na origem (art. 85, §11, do CPC).

Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006). Àqueles manifestamente protelatórios aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

MARCIA TESSITORE
RELATORA