



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000293355

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001480-11.2024.8.26.0210, da Comarca de Guaíra, em que são apelantes BANCO SANTANDER CAPITALIZAÇÃO (BRASIL) S.A. e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada SILMARA DOS SANTOS MANDU (JUSTIÇA GRATUITA).

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 PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001480-11.2024.8.26.0210

Apelantes: Banco Santander Capitalização (Brasil) S.a. e Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Silmara dos Santos Mandu

Comarca: Guaíra - 2ª Vara

Juiz(a) de 1ª Instância: Renata Carolina Nicodemos Andrade

Voto nº 2623

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C INDENIZAÇÃO. Alegação de não contratação de título de capitalização. Contratação não comprovada. Sentença de procedência que condenou o réu a restituir os valores descontados em dobro e pagar indenização por danos morais. Irresignação do réu. Parcial cabimento. Restituição dos valores que deve se dar de forma simples, e não dobrada. Dano moral não demonstrado nos autos. Afastamento da indenização. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 737/745, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados em inicial para: i) declarar a inexistência dos contratos, e, como consequência, a inexigibilidade dos débitos nominados de "DEBITO TITULO DE CAPITALIZACAO SANTANDER CAP", "DEBITO AUT. TITULO DE CAPITALIZAÇÃO" e "SANTANDER CAPITALIZACAO S.A", mencionados na inicial, pois inexistente relação contratual que os justifique; ii) condenar os réus a restituírem à autora, de forma solidária e em dobro, os valores indevidamente descontados de sua conta bancária, com correção monetária nos termos da Tabela Prática do TJSP e juros de mora de; iii) condenar os réus a pagarem à autora, de forma solidária, o valor de R\$ 30.000,00, a título de indenização por danos morais, com correção monetária nos termos da Tabela Prática do TJSP a partir desta data (súmula 362 do STJ), e juros de mora de 1% ao mês, incidentes desde o primeiro desconto indevido (evento danoso - súmula 54 do STJ). Ante a sucumbência, ainda condenou os réus ao pagamento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Irresignados, os apelantes alegam, em suma, que as contratações são todas legítimas, tendo sido efetuadas pela própria autora e de forma eletrônica, tendo as transações sido realizadas de forma segura e com digitação de senha pessoal e intransferível, além de ter sido solicitado pela autora, em mais de uma oportunidade, resgate de valores. Aduz que não restou demonstrado dano de qualquer sorte e, por fim, pede seja dado provimento ao recurso a fim de se reformar a sentença e julgar totalmente improcedentes os pedidos formulados em inicial.

Contrarrazões às fls. 781/799.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e preparado (fls. 776/777 e 800/801).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

O recurso merece parcial provimento.

De início, afasto a preliminar suscitada pelo apelante.

Tendo em vista que a questão posta na inicial envolve descontos efetuados na conta bancária mantida pelo autor junto ao réu, assim como o fato de a seguradora indicada fazer parte do grupo econômico pertencente ao requerido, não há se falar em alteração do polo passivo.

No mais, trata-se de ação de e ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c repetição de indébito e indenização por danos materiais proposta Silmara dos Santos Mandu em face de Santander Capitalização S/A e Banco Santander (Brasil) em que alega, em apertada síntese, que mantém conta corrente, onde recebe seus salários, junto ao Banco Santander (0182 C.C 01.030608-3), todavia, ao analisar seus extratos, verificou débitos mensais a título de "DEBITO TITULO DE CAPITALIZACAO SANTANDER CAP", "DEBITO AUT. TITULO DE CAPITALIZAÇÃO" e "SANTANDER CAPITALIZACAO S.A", de diversos valores, débitos esses que nega ter contratado junto ao primeiro requerido, tampouco de ter autorizado a instituição financeira a realizar qualquer desconto automático em

sua conta. Em contato com o banco, lhe foi informado que eram seguros contratados junto a empresa de títulos de capitalização do banco, SANTANDER CAPITALIZAÇÃO S/. Requereu a declaração da inexistência de relação jurídica com os réus, referente aos débitos acima, condenando-os, de forma solidária, a restituírem em dobro os valores debitados indevidamente de sua conta, além de indenização por danos morais no valor total de R\$ 20.000,00.

Pois bem.

Cumpre salientar que a relação entre as partes deve ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se a Súmula 297 do C. STJ (*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*), possibilitando a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII.

Decorre disto que, como fornecedoras de serviços, as instituições financeiras têm o dever de zelar pela segurança do sistema que disponibilizam, tendo aplicação ao caso o entendimento cristalizado na Súmula 479 do STJ, segundo o qual *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”*.

Responde, assim, a instituição financeira ré objetivamente (art. 14 do CDC) por danos relativos a fraudes e delitos no âmbito de suas operações, sendo que só não será responsabilizada quando demonstrar que o defeito inexistente, ou fato exclusivo da vítima ou terceiro.

Pelo que se colhe dos autos, a parte autora afirmou não ter celebrado os contratos de seguro e capitalização impugnado.

Lado outro, o réu defendeu a regularidade das contratações e juntou cópia de demonstrativos relativos ao título de capitalização (fls. 509/524, 655/658 e 672/688). Ocorre, porém, que os únicos instrumentos contratuais juntados são apócrifos, não tendo o banco comprovado documentalmente que tenha sido assinado digitalmente, uma vez que, para tanto, também não bastam as telas sistêmicas, produzidas unilateralmente.

Ora, todos os documentos juntados pela apelante a fim de comprovar a contratação foram por ela produzidos unilateralmente, e não possuem qualquer assinatura da apelada. Também não podem ser consideradas válidas as supostas

assinaturas digitais de contratação, uma vez que desacompanhadas de quaisquer rastros que as validem como, por exemplo, número de IP, número de ID, geolocalização, selfie da autora, identificação do terminal de autoatendimento, se o caso, etc.

Assim, a documentação apresentada pelo banco não tem o condão de comprovar, efetivamente, que houve aquiescência da parte autora aos produtos impugnados, e forçoso concluir pela ilegitimidade de todas as operações aqui contestadas, uma vez que a apelante não foi capaz de comprovar a contratação de nenhuma delas, deixando de desincumbir-se de seu ônus probatório.

Imperioso destacar que, embora os avanços tecnológicos tenham possibilitado novas formas de contratação e aquisição de produtos e serviços em diversas esferas, garantindo inclusive celeridade nas transações, é importante que não se perca nesse caminho o princípio basilar nas relações de consumo, qual seja, a boa-fé objetiva, que tem por consectários o dever da transparência; da informação; e da segurança para com os consumidores.

Observe que a validade da declaração de vontade não depende de forma especial, sendo admitida de diversas formas em nosso ordenamento jurídico, inclusive verbalmente. Além disso, é notório o uso de assinaturas digitais e até mesmo biométricas.

Contudo, o método alegado pelo réu, denominado “clique único”, é bastante improvável para comprovação da aquiescência da parte na contratação, tanto mais porque desacompanhado de documentação que permita comprovar a regularidade da contratação.

Aqui, forçoso constar trecho relevante da r. sentença: “*Assim, tem-se que SANTANDER CAPITALIZAÇÃO S/A solicitou descontos automáticos na conta bancária da autora, enquanto o BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A procedeu a esses débitos automáticos, tudo proveniente de contratos que a requerente alega serem inexistentes (o que de fato restou demonstrado), inexistindo nos autos qualquer indicativo de que a consumidora tenha autorizado tais descontos automáticos, apesar da instituição financeira ré ser responsável pelos valores depositados pelos consumidores em sua confiança.*”

Desse modo, resta evidente que o réu não se desincumbiu de

demonstrar a aquiescência da parte autora para a referida transação, ônus que lhe incumbia com base no inciso II, do art. 373, do CPC, devendo ser declarada inexistente e seus valores inexigíveis.

Sendo assim, de rigor a inexigibilidade dos débitos nominados "DEBITO TITULO DE CAPITALIZACAO SANTANDER CAP", "DEBITO AUT. TITULO DE CAPITALIZAÇÃO" e "SANTANDER CAPITALIZACAO S.A", apontados na inicial e devolução dos valores indevidamente descontados.

Nessa senda, as partes devem retornar ao estado anterior em relação aos contratos objetos da lide. Todavia, mencionada devolução deve ocorrer na forma simples, e não dobrada, como fixou a sentença, uma vez que totalmente ausente a comprovação de conduta contrária à boa-fé objetiva.

Com efeito, o banco recorrente efetuou a cobrança conforme os termos contratuais e dando as contratações por legítimas, o que afasta o descumprimento do referido princípio, em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que estabeleceu que: *"A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta arbitrária à boa-fé objetiva"* (EAREsp. nº 676.608, Corte Especial, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020).

O artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor somente pode ser aplicado mediante a demonstração inequívoca de má-fé da instituição financeira requerida, que não se presume, e no caso, também não ficou cabalmente comprovado nos autos. Bem por isso, não se justifica a devolução em dobro dos valores descontados, sendo cabível, apenas, a restituição simples deste montante.

Nesse sentido, vale colacionar mais uma manifestação do C. STJ em julgado que pacificou o entendimento acerca da interpretação de referido dispositivo legal:

"DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA. HERMENÊUTICA DAS NORMAS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC. REQUISITO SUBJETIVO. DOLO/MÁ-FÉ OU CULPA.

IRRELEVÂNCIA. PREVALÊNCIA DO CRITÉRIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. MODULAÇÃO DE EFEITOS PARCIALMENTE APLICADA. ART. 927, § 3º, DO CPC/2015. IDENTIFICAÇÃO DA CONTROVÉRSIA (...) TESE FINAL 28. Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: 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. MODULAÇÃO DOS EFEITOS 29. Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado - quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público - se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão.” (EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021).

Não bastante, no presente caso, o fato das contratações não terem sido satisfatoriamente comprovadas nos autos não levam à consequente conclusão de que o apelante agiu de má-fé, posto que muitos pontos restam sem esclarecimento como, por exemplo, o fato de constar no extrato da autora, às fls. 600 (“RESGATE DE TÍTULO DE CAPITALIZAÇÃO SANTANDER 03209092000102), o pedido de cancelamento do título de capitalização supostamente não contratado, efetivo resgate do valor equivalente e consequente utilização do valor recebido para envio de PIX a terceira pessoa. Se, de fato, a autora não contratou os serviços, como vem alegando, nada justifica que pessoalmente os tenha cancelado e ainda utilizado os valores recebidos em conta.

Ainda, imperioso constar que, tendo em vista que a autora de fato recebeu valores referentes ao cancelamento de algumas das transações mencionadas, conforme se extrai dos extratos de fls. 525/655, é necessário que estes sejam

apurados em fase de cumprimento de sentença e determinada sua compensação com os valores que a apelante tenha que devolver à autora, a fim de evitar o enriquecimento ilícito da mesma.

No que tange o dano moral, razão assiste ao apelante, uma vez que os fatos descritos nos autos, por si só, não são suficientes para configurar verdadeiro dano moral, pretensão esta que, na verdade, está fundada em dissabores e contratempos.

Ressalte-se que não é devida indenização, sob o rótulo de "dano moral", em razão de transtornos, perturbações ou aborrecimentos que as pessoas sofrem no seu dia a dia, frequentes na vida de qualquer indivíduo, e que não demonstrou de forma satisfatória ter gerado qualquer abalo psicológico, ou alteração do seu comportamento habitual, em razão destes contratempos.

Conforme decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça, “a verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - *in re ipsa* (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável” (AgRg no REsp 1269246 / RS Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO - Quarta Turma Data do Julgamento: 20/05/2014 Data da Publicação/Fonte: DJe 27/05/2014).

Cumpre salientar que a autora não sofreu abalo de crédito em razão destes indevidos descontos, tampouco lhe foi imposta qualquer restrição cadastral e não ocorreu lesão à sua honra objetiva e/ou subjetiva. Além disto, não ficou evidenciada, no caso vertente, a ocorrência de cobranças vexatórias ao consumidor.

Nestas condições, não ocorreu dano moral passível de reparação.

Nesse sentido e corroborando todo o acima exposto, é o entendimento deste E. TJSP:

APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Descontos em conta corrente – Seguro e título de capitalização não reconhecidos – Sentença de parcial procedência – Apelo das partes – Réu que não comprovou a anuência do autor com as contratações – Necessário o retorno ao estado anterior – Restituição em dobro – Descabimento, ante ausência de prova de má-fé do banco – Danos morais não configurados – Ausente prova da ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da parte – Entendimento majoritário da C. Câmara – Sentença reformada parcialmente – RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE, PREJUDICADO O APELO DO AUTOR. (TJ-SP - Apelação Cível: 1000920-73.2023 .8.26.0414 Palmeira D Oeste, Relator.: Ana Catarina Strauch, Data de Julgamento: 11/06/2024, 37ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 11/06/2024)

APELAÇÃO CÍVEL - Fraude bancária - Ação declaratória cumulada com reparação por dano moral – Sentença de parcial procedência, que declarou a inexigibilidade dos débitos oriundos dos contratos de empréstimo (números 320000830460 e 320000836810) e dos títulos de capitalização (números EAF60083274 e EAF60083275), condenou o réu a restituir as quantias descontadas de forma simples, rejeitando o pedido indenizatório – Inconformismo do réu – 1. Alegação de não contratação das operações impugnadas - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Inversão do ônus da prova, ante a verossimilhança das alegações. Ausência de prova da regular contratação dos empréstimos e dos títulos de capitalização . Hipótese dos autos em que não foi sequer explicitada a forma de contratação dos títulos de capitalização, tampouco comprovada a efetiva contratação dos empréstimos – Responsabilidade objetiva da instituição bancária nos termos da Súmula nº 479 do E. Superior Tribunal de Justiça – 2. Retorno das partes ao estado anterior à contratação. Restituição dos valores descontados do benefício e da conta corrente de titularidade do autor, de forma simples – Sentença



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mantida – Recurso não provido . (TJ-SP - Apelação Cível: 1025034-03.2022.8.26 .0482 Presidente Prudente, Relator.: Daniela Menegatti Milano, Data de Julgamento: 10/06/2024, 19ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 10/06/2024)

Assim, embora reconhecida a falha na prestação de serviços da parte ré, tenho que os fatos narrados no recurso não caracterizam ofensa à órbita imaterial da autora, não tendo ocasionado nenhum desdobramento, sendo insuficientes para abalar algum bem da personalidade, não atingindo a moralidade, a personalidade e a afetividade da pessoa.

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos podem acontecer, e, se não houve conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao devedor sofrimento indesejado, entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade da requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra.

Dano moral e constrangimento são matérias graves, devendo ser concebidas em sua devida importância e, aqui, resta claro que a autora não sofreu qualquer prejuízo de qualquer ordem moral que seja, sendo incabível discussão em contrário.

É certo que a autora passou por pequenos dissabores, tanto foi que se entendeu compelida a buscar a tutela do Judiciário para a defesa dos seus interesses. No entanto, em hipóteses como esta, a caracterização do alegado dano exige que a conduta irregular traga consequências relevantes na vida do lesado, que superem o simples aborrecimento e desgaste naturalmente decorrentes das tentativas de solucionar o problema.

É verdade, também, que a falha na prestação do serviço causa transtornos. No entanto, a parte autora não demonstrou minimamente repercussões gravosas ao ponto de lesar direitos de sua personalidade.

Desse modo, embora desconfortável a situação a que se sujeitou a autora, não se revela suficiente para a caracterização do dano moral, que se configura como “(...) a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade,

interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. 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 os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo” (Programa de responsabilidade civil, 2ª ed., SP: Malheiros, 1998, p. 78, apud Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade civil, 8ª ed., SP: Saraiva, 2003, p. 549/550)” (4ª Câmara de Direito Privado, Apelação n.º 0008073-46.2008, Rel. Des. Teixeira Leite, j. 21/08/2014, v.u.).

Assim, ausente o dano alegado, tenho que o pedido não comporta acolhida, pois em sua existência é que se funda a reparação.

Em suma, analisadas as peculiaridades do caso em tela, aliadas ao conjunto probatório, é de rigor a reforma parcial da r. sentença.

Atendem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, a fim de reformar r. sentença proferida pelo juízo *a quo* e julgar **PARCIALMENTE PROCEDENTE A AÇÃO** para fixar a devolução, de forma simples, dos valores indevidamente descontados pelo réu, autorizada eventual compensação de valores a ser apurada em cumprimento de sentença, assim como para afastar a condenação por danos morais.

Ante a sucumbência, que passa a ser recíproca, ambas as partes devem arcar com o pagamento proporcional das despesas e custas processuais, nos termos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do artigo 86 do CPC, bem como cada litigante deverá arcar com os honorários advocatícios do patrono da parte adversa que passo a fixar em 10% do valor atualizado da causa para cada parte, ante à ínfima condenação, nos termos do artigo 85, §11º, do CPC, observada eventual gratuidade de justiça já concedida.

Ainda, quanto à honorária recursal, ressalte-se, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação.”*; portanto, em razão do provimento parcial do recurso, deixa-se de majorar os honorários.

RUI PORTO DIAS

Relator