



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000306984

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022103-34.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada VALDIVIA PRADO MACIEL (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, 28 de março de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1022103-34.2024.8.26.0554

Apelante: Banco Agibank S/A

Apelado: Valdivia Prado Maciel

Comarca: Santo André - 6ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Bianca Ruffolo Chojniak

Voto nº 2631

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. Cartão de crédito na modalidade RMC. Contratação não reconhecida pela autora e não comprovada pelo réu, que deixou de juntar o contrato aos autos. Sentença de procedência que condenou o réu à restituição dos valores em dobro e dano moral. Irresignação do réu. Parcial cabimento. Restituição que deve se dar de forma simples ante a ausência de comprovada má-fé do réu e utilização do cartão pela autora. Dano moral não configurado. Mero aborrecimento decorrente da vida em sociedade. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 334/342, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados em inicial para: a) declarar a inexigibilidade dos débitos apontados na inicial, bem como a contrato indicado a fls. 33, de nº 90014641710000000008 (reserva de margem para cartão RMC), datado de 11/04/2017; b) condenar o requerido na devolução, em dobro, dos valores indevidamente descontados a título de RMC, os quais serão apurados em fase de execução; c) condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Por conta da sucumbência recíproca, condenou cada litigante a arcar com metade das custas e despesas processuais, e com honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação, devidamente atualizado, em favor do patrono da parte adversa, sendo vedada a compensação pelo novo CPC e suspensa a exigibilidade com relação à requerente.

Irresignado, o apelante alega, em suma, que a contratação foi

comprovadamente realizada pela autora e livre de qualquer vício, sendo o contrato firmado incontroverso. Considerando que a parte autora contratou livremente com a casa bancária, considera indevida a determinação de suspensão dos descontos e condenação à devolução dos valores com indenização, uma vez que agiu em exercício regular de um direito seu, devendo prevalecer o quanto firmado pela autora. Ademais, aduz que a parte fez utilização ampla do cartão. Pede seja dado provimento ao recurso a fim de que se reforma a sentença para julgar totalmente improcedentes os pedidos formulados em inicial.

Contrarrazões às fls. 371/380.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e preparado (fls. 365/367 e 381/382).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

O recurso merece parcial provimento.

Consta dos autos que a autora é beneficiária do INSS, recebendo pensão por morte previdenciária. Que em análise aos seus extratos, constatou a ocorrência de descontos além daqueles que reconhecia, bem como que tais valores cobrados em seu benefício nunca foram por ela contratados, sendo relativos e que eram relativos a Cartão de Crédito com Reserva de Margem Consignável. Aduz que a instituição financeira realizou esta operação sem o seu consentimento, tendo sido vítima de uma contratação (RMC) realizada sem sua autorização.

É certo que a relação estabelecida entre as partes se submete ao Código de Defesa do Consumidor, em que a autora é pessoa física que utiliza serviço como destinatária final, enquadrando-se no conceito de consumidor (art. 2º, caput, do CDC), e o banco apelante é pessoa jurídica privada que desenvolve atividade de prestação de serviços (art. 3º, caput, do CDC).

Vale ressaltar que o § 2º do art. 3º do CDC elenca como serviço qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, *“inclusive as de natureza bancária, financeira e de crédito”*, tendo a Súmula 297 do STJ sedimentado o entendimento de que *“o Código de Defesa do Consumidor é*

aplicável às instituições financeiras”.

Aplicando-se a responsabilidade objetiva, atribui-se à instituição financeira o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (artigos 6º, VIII, e 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), ônus do qual não se desincumbiu o requerido.

Nesse ponto, foi expressamente determinado, às fls. 330, que o banco réu juntasse aos autos cópia do contrato de cartão de crédito consignado, alegadamente celebrado entre as partes, indicado a fls. 33, de nº 90014641710000000008 (reserva de margem para cartão RMC). Todavia, o apelante respondeu às fls. 333, que, apesar dos esforços despendidos, não foi localizada a cópia do contrato para juntada aos autos.

Ora, em se tratando de relação de consumo, cabível a inversão do ônus da prova, considerando ser a autora hipossuficiente ante ao requerido.

Desta feita, caberia ao requerido apresentar o contrato de cartão de crédito consignado, assinado pela autora, com expressa autorização para constituição da reserva de margem consignável em benefício previdenciário, o que não fez.

Não há nenhum contrato juntado aos autos, não podendo se inferir que a autora teve plena ciência de suas cláusulas e do que efetivamente contratou, não tendo o banco se desincumbido da comprovação de suas alegações, razão pela qual o caminho mais apropriado é, de fato, o da anulação das operações com consequente retorno das partes ao *status quo ante* mediante devolução integral das quantias indevidamente descontadas do benefício da autora.

Lado outro, no presente caso, ficou demonstrada também a ampla utilização do cartão pela autora, como bem se depreende das faturas juntadas às fls. 242/279, o que, por si só, já demonstraria aceitação tácita e conduta contrária à boa-fé por parte da autora que alega nunca ter contratado o cartão que utilizou. Somado a isso, tenho que completamente ausente demonstração de dolo ou má-fé na conduta do apelante, razões pelas quais os valores devem ser restituídos à autora de forma simples, e não dobrada.

O artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor somente pode ser

aplicado mediante a demonstração inequívoca de má-fé da instituição 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).

Já no que tange o dano moral, razão também assiste ao apelante.

Os fatos narrados não acarretaram maiores transtornos que possam ultrapassar o mero aborrecimento. É preciso que haja abalo, mais ou menos sério, a direitos da personalidade, ofensa da honra, violação da intimidade ou da saúde.

No caso dos autos, não houve qualquer situação concreta de consequência maléfica a revelar o direito a indenização por danos morais. O dano moral não se presta a indenizar o mal sofrido, mas para se reconhecer de fato a ocorrência do sofrer da parte que lhe pede.

A despeito da conduta da ré, inexisteram reflexos contundentes na vida da autora, uma vez que esta não teve seu nome maculado e, ainda que tenha havido o desconto indevido de valores em seu benefício previdenciário, as quantias debitadas não lhe prejudicaram a subsistência, não se verificando, assim, qualquer prejuízo a direito da personalidade.

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, que não demonstrou 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).

Não se verificou, no presente caso, qualquer abalo psicológico, ou à personalidade da autora, e, embora tenham ocorrido alguns descontos, a situação

enfrentada é de mero dissabor e aborrecimento, que, ainda que cause desconforto, não gera dano moral. Ou seja, não se vislumbra como o fato descrito na inicial poderia ter ocasionado qualquer ofensa à honra, imagem, privacidade, intimidade ou nome da autora, além do aborrecimento, do transtorno ou do contratempo, característicos da vida cotidiana, não estando configurada ofensa ou situação vexatória ou constrangedora à sua honra e tampouco ao seu conceito perante a sociedade em razão desses contratempos.

Ora, se se busca uma indenização por dano moral, devem seus reflexos negativos perante a sociedade ser provados, e não apenas presumidos.

Segundo entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça, “*só deve ser reputado como dano moral 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*” (REsp. nº 21.666-RJ, in RSTJ 150/382).

Dano moral e constrangimento são matérias graves, devendo ser concebidas em sua devida importância e, aqui, resta claro que o autor não sofreu qualquer prejuízo de qualquer ordem moral que seja, sendo absolutamente inadmissível 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. Todavia, 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 o autor, 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.

Nesse viés, o entendimento deste E. TJSP:

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE CONTRATO BANCÁRIO. Sentença de procedência. APELAÇÃO. Alegação de que a contratação foi regular . Não verificado. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva do banco réu. Regularidade da contratação não comprovada . Precedentes. Acertada a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação a restituir os valores descontados indevidamente. DANOS MORAIS. Pretensão de que seja afastada a condenação ao pagamento de indenização por danos morais . Possibilidade. Ocorrência de desconto indevido em benefício previdenciário que não configura dano moral in re ipsa. Necessidade de demonstração dos constrangimentos ofensivos e humilhantes sofridos, o que não se vislumbra, na hipótese. Sentença parcialmente reformada . RECURSO DA PARTE RÉ PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 10129670920238260405 Osasco, Relator.: Maria Salete Corrêa Dias, Data de Julgamento: 25/02/2025, 20ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 25/02/2025)

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE CONTRATO. Sentença de parcial procedência. CARTÃO DE CRÉDITO – RMC, CÉDULA

DE CRÉDITO BANCÁRIO E SEGURO PRESTAMISTA. Alegação de que a contratação foi regular . Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva do banco réu. Desistência da prova pericial. Regularidade da contratação não comprovada . Precedentes. Acertada a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação a restituir os valores descontados indevidamente, permitindo-se a compensação dos valores comprovadamente depositados em conta corrente da autora, evitando-se enriquecimento ilícito. DANOS MORAIS. Pretensão de que seja afastada a condenação ao pagamento de indenização por danos morais . Possibilidade. Ocorrência de desconto indevido em benefício previdenciário que não configura dano moral in re ipsa. Necessidade de demonstração dos constrangimentos ofensivos e humilhantes sofridos, o que não se vislumbra, na hipótese. Sentença parcialmente reformada . RECURSO DA PARTE RÉ PARCIALMENTE PROVIDO e RECURSO DA PARTE AUTORA DESPROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 10034334920238260176 Embu das Artes, Relator.: Maria Salete Corrêa Dias, Data de Julgamento: 25/02/2025, 20ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 25/02/2025)

Não bastante, os descontos ainda foram realizados por quase 7 (sete) anos sem que a autora sequer se desse conta dos mesmos, o que obviamente deixa claro que mencionados descontos não trouxeram qualquer tipo de abalo perceptível à vida ou às finanças da autora. Inconcebível, portanto, como tal situação poderia acarretar-lhe abalo moral.

Em suma, meros aborrecimentos inerentes à vida em sociedade, dos quais não se evidencia terem gerado abalo psíquico ou social, ofensa a direito da personalidade, não autorizam o deferimento de indenização, razões pelas quais reformo a r. sentença.

Assim, de rigor a reforma parcial da r. sentença.

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 a r. sentença proferida para determinar que os valores indevidamente descontados sejam restituídos à autora de forma simples e afastar, ainda, a condenação em danos morais, uma vez que não configurados, mantido o decaimento recíproco.

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