



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000310637**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001995-10.2024.8.26.0028, da Comarca de Aparecida, em que é apelante MARIA ALICE DA SILVA VASCONCELLOS, são apelados TIM S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**ALEXANDRE COELHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1001995-10.2024.8.26.0028  
APELANTE: MARIA ALICE DA SILVA VASCONCELLOS.  
APELADOS: TIM S.A. e ITAU UNIBANCO S.A.  
**VOTO nº 31815/asc**

APELAÇÃO – DIREITO DO CONSUMIDOR – DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – COBRANÇAS DE SERVIÇOS DE TELEFONIA DESCONTADAS EM DÉBITO AUTOMÁTICO – IMPROCEDÊNCIA – INCONFORMISMO DO AUTOR – ACOLHIMENTO EM PARTE – Ação ajuizada em face da operadora de telefonia e do banco, em razão de descontos indevidos mediante débito automático – Legitimidade passiva do banco corréu – Alegação de desconhecimento do contrato e falta de autorização do débito automático – Negada a contratação pelo consumidor, cabe ao fornecedor de serviços provar a existência do negócio jurídico e sua validade – Instrumentos contratuais relativos às cobranças impugnadas, que não foram apresentados e sequer alegados – Rés que não se desincumbiram do ônus de comprovar a legitimidade da contratação ou a existência de alguma excludente de responsabilidade civil – Culpa exclusiva da vítima que não foi suscitada em defesa pelas rés – Reconhecida a inexistência dos negócios, as rés têm responsabilidade solidária na repetição do indébito – Aplicabilidade do art. 42, parágrafo único, do CDC – Precedente qualificado do STJ, considerada a modulação de efeitos – Caracterizada a violação da boa-fé objetiva – Configurado o prejuízo moral que supera o mero aborrecimento – Indenização fixada em R\$5.000,00, cuja quantia se mostra razoável ao caso concreto – Valor pretendido pela parte autora que se mostra excessivo – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

Trata-se de apelação interposta contra a respeitável sentença em que julgada improcedente a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos materiais e morais, condenando-se a autora ao pagamento das despesas processuais mais honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Apela a autora e alega, em síntese, que sofreu descontos indevidos em sua conta bancária, em débito automático, relativas a cerca de 84 despesas de contas de telefonia não contratadas, cujas cobranças lhe foram impostas sem seu conhecimento e autorização. Imputa responsabilidade civil à telefonia por permitir a contratação fraudulenta de contas telefônicas em seu nome e ao banco corréu por realizar os descontos em débito automático. Requer, pois, a anulação da sentença com retorno dos autos para que seja reconhecida a inversão do ônus probatório, obrigando as rés a apresentar os contratos e extratos bancários ou que seja julgada procedente a ação em conformidade com os pedidos formulados na inicial.

Foram apresentadas contrarrazões, em que o Banco Itaú suscita preliminar de ilegitimidade passiva.

É o breve relatório.

Atendidos os requisitos de admissibilidade, recebe-se o recurso de apelação com efeito suspensivo, conforme previsto no sistema recursal.

Versa a demanda sobre pedido de declaração de inexistência de relação contratual, cumulado com reparação de danos materiais e morais, envolvendo descontos, em débito automático, na conta corrente da autora mantida junto ao banco corréu, relativo a cobranças de serviços de telefonia pela corré TIM, cujos contratos a autora alega desconhecer.

A improcedência está fundamentada na falta de cautela da consumidora, pois, em algum momento, teria se descuidado de seus dados bancários e permitido que os descontos fossem feitos, concluindo pela ausência de responsabilidade da operadora dos serviços de telefonia e do banco.

Malgrado respeito à conclusão da sentença, com razão a autora em seu inconformismo.

Com efeito, a relação jurídica em debate é nitidamente de consumo, o que impõe a aplicação da legislação específica do Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços bancários pelos danos causados ao consumidor (Súmula 297, STJ e art. 14, CDC). E é entendimento consolidado que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto decorre do risco

do negócio que caracteriza fortuito interno (Súmula 479 e Tema 466, do STJ).

Dito isso, a preliminar do banco corréu deduzida em contrarrazões não merece provimento.

O pedido inicial se funda em evidente imputação de responsabilidade objetiva decorrente da falha dos serviços bancários da instituição corré, que permitiu descontos em débito automático na conta corrente da autora, sem sua autorização, o que evidencia sua legitimidade para responder à lide, sendo que sua análise, como condição da ação que é, deve ser feita de modo abstrato e não com base no mérito da causa. Ademais, presente a relação de consumo, todas as empresas que atuaram no fornecimento do bem ou na prestação de serviços inerentes e essenciais ao contrato respondem solidariamente pelos prejuízos e danos suportados pelo consumidor, exatamente por terem integrado a cadeia produtiva ou o ciclo da prestação de serviços, mediante estabelecimento de algum tipo de parceria, cujos exatos contornos não interessam ao consumidor lesado, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. .

**Superada essa questão, impõe observar que ficou evidenciado que os contratos de telefonia - que originaram os descontos em débito automático impugnados pela autora, - foram celebrados mediante fraude de terceiro, bem como que a autora mantinha com a operadora de telefonia somente um contrato referente à sua linha de celular, a qual havia permissão para desconto em débito automático.**

Em defesa, a operadora de telefonia suscita somente teses genéricas de ausência de responsabilidade e falta de provas, sem juntar os contratos que justificassem a contratação e nem explicar o motivo pelo qual foram realizados os débitos automáticos em seu favor, apesar da prova documental nesse sentido.

Por outro lado, o banco corréu tenta se eximir da responsabilidade, imputando-a exclusivamente à operadora de telefonia, ao argumento de que o débito automático constitui mera execução de solicitação da empresa com quem o correntista contratou, sem ingerência da instituição financeira sobre a validade do contrato, cabendo à titular da conta acompanhar suas movimentações bancárias.

**Porém, nenhuma das rés obteve êxito em demonstrar a legitimidade das cobranças efetivadas em débito automático na conta da autora.**

**Diferentemente da conclusão do MM. Juízo sentenciante, compete ao fornecedor de serviços comprovar a existência do negócio jurídico, na qualidade de credor e detentor dos meios necessários para a produção dessa prova.**

**Inexistindo prova da existência e validade dos contratos e aplicada a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, caberia também às rés comprovar a presença de alguma excludente de responsabilização,** sendo que nada na alegação da operadora de telefonia é capaz de convencer de que houve conduta desidiosa da consumidora a justificar a contratação por terceiros. E nem houve tal alegação por parte do banco corréu.

Em sentença, portanto, presumiu-se culpa da vítima pelo golpe praticado por terceiros, pois não teria cuidado de seus dados bancários, quando, em verdade, a responsabilidade no tratamento dos dados cabe ao fornecedor dos serviços a quem são disponibilizadas as informações, sendo certo que **os fatos capazes de culpabilizar a vítima se referem a excludente de responsabilidade civil e devem ser suscitados e comprovados pela defesa como fato extintivo do direito do autor, conforme regra geral da distribuição do ônus probatório prevista no Código de Processo Civil (art. 373, II do CPC), ainda que não se aplique a inversão do ônus probatório regulado no Código de Defesa do Consumidor.**

Logo, diante da inobservância do ônus das rés quanto à prova da legitimidade da contratação e que ambas sequer sustentaram a excludente de responsabilidade civil relativa a culpa da vítima, somados aos demais elementos de prova constantes dos autos, deve ser reconhecido o direito da autora à declaração de inexistência dos contratos de telefonia indicados na inicial, mantendo-se tão somente o contrato relativo à linha de telefone da autora.

E considerado o reconhecimento da inexistência dos contratos de telefonia, evidente que os débitos automáticos efetivados na conta bancária da autora foram indevidos e realizados sem autorização, sendo certo que a instituição presta serviços bancários ao consumidor final e também atua como mandatária da correntista, sendo imprescindível que comprove que os débitos realizados a pedido de qualquer empresa foram previamente autorizados.

E nem se alegue que a autorização do débito automático para a linha telefônica de titularidade reconhecida pela autora justifica a efetivação dos

débitos dos demais contratos, eis que os dados constantes dos extratos bancários juntados demonstram que se tratavam de contratos diferentes, sem contar a evidente movimentação suspeita, de vários débitos realizados no mesmo dia, em sequência, com base em diversas contratações, chegando a serem realizados pelo banco cerca de dez débitos automáticos num mesmo dia, totalizando 84 descontos num período de seis meses aproximadamente (fls. 35/41).

Tal procedimento foge completamente à prática usual de autorização de pagamento de contas mensais em débito automático, como vinha ocorrendo na conta telefônica de titularidade da autora.

Logo, por qualquer lado que se examine a questão, é evidente que, além da indevida contratação fraudulenta de serviços de telefonia em nome da autora junto à operadora corré, houve também falha na prestação do serviço bancário pelo banco corréu.

Caracterizada, pois, a responsabilidade civil da operadora de telefonia e da instituição bancária, a obrigação de reparação é medida que se impõe, cabendo às rés, solidariamente, restituir os valores indevidamente debitados da conta corrente da parte autora.

Nesse sentido, há jurisprudência deste E. Tribunal, inclusive desta Turma Julgadora:

*APELAÇÃO DOS CORRÉUS – REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C PRETENSÃO INDENIZATÓRIA – Descontos indevidos de serviço de telefonia através de débito automático na conta bancária da autora – Consumidora desconhece qualquer relação com a operadora telefônica, bem como nega ter autorizado qualquer débito automático em seus ativos – Preliminar de ilegitimidade passiva afastada – Réus não lograram êxito em evidenciar tanto o cadastramento do débito automático como a existência de relação jurídica da autora para com a telefonia – Débitos decorrentes de contratação inexistente que não constitui erro justificável – Restituição em dobro do montante total deduzido da autora – Artigo 42, § único, do CDC e Tema nº 929, do C. STJ, observadas as datas dos descontos indevidos e a modulação de efeitos (EAREsp nº 676.608/RS) – Dano moral configurado, que, contudo, merece redução – RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS, a fim de, tão somente, minorar o quantum indenizatório. (TJSP; Apelação Cível 1006499-96.2023.8.26.0318; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Leme - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025).*

*APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito*

*c.c. indenização por danos materiais e morais. Sentença que julgou parcialmente procedente a ação. Inconformismo do autor e da Instituição Financeira (corrê). Preliminar de ilegitimidade passiva da corrê (Instituição Financeira) afastada. Débito automático na conta corrente do autor de valores a título de seguro não contratado. Responsabilidade solidária dos integrantes da cadeia de fornecimento. Aplicação da teoria da aparência (arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, 34, todos do CDC). Falha no fornecimento dos produtos e serviços configurada. Responsabilidade objetiva (art. 14, do CDC). Fortuito interno configurado (súmula 479, do STJ). Dano moral configurado. Montante majorado. Verba honorária majorada, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC. Recurso do autor provido e improvido o recurso da corrê (Instituição Financeira). (TJSP; Apelação Cível 1006828-10.2023.8.26.0189; Relator (a): Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024).*

No que diz respeito à repetição de dobro das quantias, o art. 42, parágrafo único, do CDC dispõe que *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*. Em tese definida para resolução da controvérsia em dissídio jurisprudencial de embargos de divergência, o C. STJ firmou o entendimento segundo o qual “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”. Em modulação dos efeitos desse tema, a Corte Especial defendeu que “[...] O art. 927, § 3º, do CPC/2015 prevê a possibilidade de modulação de efeitos não somente quando alterada a orientação firmada em julgamento de recursos repetitivos, mas também quando modificada jurisprudência dominante no STF e nos tribunais superiores. 26. Na hipótese aqui tratada, a jurisprudência da Segunda Seção, relativa a contratos estritamente privados, seguiu compreensão (critério volitivo doloso da cobrança indevida) que, com o presente julgamento, passa a ser completamente superada, o que faz sobressair a necessidade de privilegiar os princípios da segurança jurídica e da proteção da confiança dos jurisdicionados. 27. Parece prudente e justo, portanto, que se deva modular os efeitos da presente decisão, **de maneira que o entendimento aqui fixado seja aplicado aos indébitos de natureza contratual não pública cobrados após a data da publicação deste acórdão**”. (EAREsp 600.663/RS, Relator p/ Acórdão o Ministro Hermann Benjamin, DJe 30/03/2021), **sendo certo que as cobranças ora em debate são posteriores a esta decisão**. Ocorre que o assunto foi novamente afetado em Recurso Especial Repetitivo, tema nº 929, sendo que a matéria ainda não foi decidida.

Dito isso, pendente decisão definitiva sobre o tema em demanda repetitiva - sem determinação de suspensão dos casos pendentes de julgamento nos tribunais -, impõe-se a determinação de restituição em dobro, já que a cobrança é considerada abusiva diante da contratação mediante possível fraude, o que sequer foi objeto de análise e leal atendimento da operadora de telefonia e da instituição financeira, que insistiram em manter as cobranças mesmo após reclamação do consumidor, de modo que configurado comportamento contrário à boa-fé objetiva.

Quanto ao pedido de indenização por dano moral, há fatos que evidenciam o abalo emocional apto a justificar o acolhimento do pedido de indenização, na medida em que **os transtornos sofridos pela autora superam o mero aborrecimento, consideradas as diversas cobranças indevidas, que foram automaticamente debitadas de sua conta bancária, com prejuízo financeiro razoável, tendo tentado solucionar administrativamente o problema nos canais de atendimento tanto da operadora de telefonia quanto do banco, sempre sem sucesso, razão pela qual foi obrigada a reclamar no Procon e efetivar boletim de ocorrência, culminando com o ajuizamento da presente ação.**

No que toca ao quantum indenizatório, não há parâmetros legais objetivos para sua fixação, o qual se faz mediante arbitramento. Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*”. (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125). Deverá, pois, o magistrado a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto, de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atentando-se tanto para sua finalidade reparatória quanto punitiva, para servir ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor a fim de inibir novas condutas.

Na situação específica dos autos, consideradas as circunstâncias fáticas e situação socioeconômica alegada pela própria consumidora, importa reconhecer que a quantia pretendida se mostra extremamente excessiva e refoge à orientação pretoriana em casos similares.

Até porque, verifica-se da dinâmica dos fatos descritos pela própria autora na ação e na ocorrência junto ao Procon e à Polícia, que os débitos somente foram notados cerca de seis meses depois que se iniciaram, o que demonstra que o prejuízo financeiro, apesar de expressivo, por si só, não causou sofrimento que justifique a indenização no valor pleiteado, motivada a reparação moral mais pelos transtornos no atendimento após descoberta do problema e na falta de solução extrajudicial.

Logo, a quantia de R\$5.000,00 se mostra adequada e suficiente para o caso concreto. Nesse sentido:

*DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de procedência com consequente apelo de ambas as partes. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO BRADESCO S/A. Ocorrência. Instituição bancária que não comprovou a autorização do débito automático pelo autor. Ônus do artigo 373, II, do Código de Processo Civil não cumprido. Sem prova de que o autor tenha autorizado o desconto efetuado em sua conta corrente, afigura-se abusiva a prática adotada pelo banco. Responsabilidade solidária do corréu, já que foi o responsável pelo débito indevido ocorrido na conta do autor. Aplicação do disposto no artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Dever de abstenção de descontos e de devolução em dobro dos valores descontados mantido. DANO MORAL. Ocorrência. Autor que recebe aposentadoria módica e se viu impedido de usufruir integralmente dos seus proventos em razão dos débitos indevidos. Indenização fixada pelo Juízo 'a quo', contudo, que comporta redução, sob pena de implicar enriquecimento sem causa. Valor readequado para R\$ 5.000,00. Sentença parcialmente reformada. Apelação do autor não acolhida e recurso do banco requerido parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1001191-26.2023.8.26.0368; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Alto - 1ª Vara; Data do Julgamento: 08/03/2024; Data de Registro: 08/03/2024)*

*"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – Irresignações, dos réus, improcedentes – Hipótese em que não foi comprovada a realização do negócio cuja suposta contraprestação vem sendo descontada na conta do autor, nem tampouco a existência de autorização para tais descontos, em débito automático – Acertada a sentença ao ter proclamado a inexistência do débito e a ilegitimidade dos descontos, com a responsabilização de ambos os fornecedores réus, em caráter solidário – Dano moral bem reconhecido – Indenização, arbitrada em primeiro grau na importância de R\$ 5.000,00, não comportando a pretendida redução – Sentença mantida. Negaram provimento às apelações." (TJSP; Apelação Cível 1004725-45.2022.8.26.0066; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. 20/09/23).*

**Por todo o exposto, o recurso comporta provimento em parte, para que seja julgada parcialmente procedente a ação, declarando-se inexistentes os contratos de telefonia indicados na inicial, condenando-se as rés, solidariamente, à**

**restituição em dobro dos valores debitados na conta bancária da autora, com correção monetária desde os desembolsos e juros legais da citação (art. 405, CC), bem como à indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00, com correção monetária a partir da publicação deste acórdão (Súmula 362 do Colendo STJ) e juros legais, tendo em vista a existência de relação negocial prévia entre as partes, apesar da declaração de inexistência dos específicos contratos descritos.**

Alterado em parte o resultado da lide, as rés devem ser condenadas ao ônus da sucumbência, cabendo a elas suportar, solidariamente, **as custas e despesas processuais mais honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.**

Ante o exposto, pelo presente voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO, nos termos acima expostos.**

ALEXANDRE COELHO  
Relator  
(assinatura eletrônica)