



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000419592

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002213-58.2023.8.26.0356, da Comarca de Mirandópolis, em que é apelante/apelado BANCO AGIBANK S/A, é apelada/apelante ELENICE CREMONEZ (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado GENERALI BRASIL SEGUROS S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ DUARTE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CARMEN LUCIA DA SILVA

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1002213-58.2023.8.26.0356

APELANTES/APELADOS: BANCO AGIBANK S/A e ELENICE CREMONEZ
(JUSTIÇA GRATUITA)

COMARCA: MIRANDÓPOLIS - 1ª VARA

MM. JUIZ(A) DE DIREITO: FABIANO MOTA CARDOSO

VOTO Nº 27.024

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos. Débitos automáticos indevidos em conta corrente, referentes a parcelas de seguro não contratado pela cliente. Sentença de parcial procedência. Apelo de ambas as partes. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Contratação do seguro não demonstrada. Responsabilidade objetiva. Ausência de comprovação de eventual excludente de responsabilidade. Dicção do art. 14, caput e §3º do CDC. Grave falha nos serviços prestados pelo banco, ou por seu parceiro comercial, ao deixar oferecer segurança eficiente aos consumidores. Dívida declarada inexigível. Dever da instituição de reembolsar a demandante pelos danos materiais sofridos. Devolução do indébito em dobro. Cabimento. Art. 42 do CDC. Suposto contrato eletrônico firmado entre as partes e juntados aos autos, sendo que o banco réu trouxe “selfie” de péssima qualidade, que jamais pode ser considerada para fins de contratação, como também não trouxe quaisquer outros meios que confirmem a real contratação voluntária do serviço, como a geolocalização do aparelho. Conduta ilícita que nem de longe se afigura como engano justificável. Precedente do C. STJ no sentido de que a devolução em dobro é cabível “quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”, ou seja, independentemente da demonstração de má-fé por parte do fornecedor. Não comprovada a relação contratual, os valores descontados deverão ser devolvidos em dobro, com correção monetária e juros de mora desde cada desconto indevido, nos termos das Súmula 43 e 54 do STJ. Danos morais. Negligência do réu que extrapola os limites da razoabilidade e do mero aborrecimento, constituindo conduta de natureza grave contra os direitos dos consumidores. Ato ilícito praticado contra os direitos de pessoa idosa e aposentada. Dever da seguradora de pagar a indenização. Majoração para a quantia de R\$8.000,00, pois se mostra compatível com as circunstâncias do caso em julgamento e é proporcional às consequências do fato e às condições da ofendida e do

ofensor. Correção monetária a partir da publicação deste acórdão e juros de mora de 1% ao mês a partir do fato danoso (primeiro desconto indevido). Súmulas 54 e 362 do C. STJ. Termo inicial. Sentença reformada em parte. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida a fls. 262/270 e mantida a fls. 300/301, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes, determinar a restituição dos valores pagos, na forma simples, e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00, com correção monetária desde a data do arbitramento e juros de mora de 1% desde o primeiro desconto efetuado (evento danoso - Súmula 54 do STJ). Sucumbente, condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, fixados os honorários de advogado em 20% sobre o valor da condenação.

Diante da sucumbência mínima da parte autora, o réu foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários de advogado, arbitrados em 20% do valor da condenação.

Ambas as partes apelam.

O réu a fls. 281/296, pleiteia, em síntese, a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial.

Por sua vez, em sede de recurso adesivo a fls. 319/330, busca a autora a majoração do *quantum* indenizatório para R\$15.000,00, além da devolução dos valores na forma dobrada, conforme as normas do Código de Defesa do Consumidor.

Recursos tempestivos, preparado (fls. 298 – banco

réu), isento de preparo (autora) e contrarrazoados (fls. 307/318, fls. 334/342 e fls. 344/352)

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Adianto que ambos os recursos serão analisados conjuntamente.

As razões do recurso preenchem os requisitos previstos nos artigos 1.007 e 1.010, notadamente seus incisos II e III, ambos do Código de Processo Civil. Foram apresentadas as razões de fato e de direito do inconformismo e o pedido de reforma da sentença, permitindo o seu conhecimento.

Conforme relatado na sentença, “*Vistos. Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c anulação de débito c/c reparação de danos proposta por ELENICE CREMONEZ em face de GENRALI BRASIL SEGUROS S/A e AGIBANK CORRETORA DE SEGUROS SOCIEDADE SIMPLES LTDA. Segundo a peça vestibular, em síntese, a parte autora alega possuir conta corrente junto ao banco requerido e notou descontos sob o título “SEG BOLSA PROT AGIBK”. Ocorre que nunca realizou ou permitiu a contratação do serviço. Não tem interesse em audiência de conciliação. Assim, requer os benefícios da justiça gratuita, prioridade na tramitação do feito; declaração e nulidade do contrato; devolução em dobro da quantia descontada; e indenização moral. Juntou procuração e documentos (fls. 19/21). Por r. decisão de fl. 38 foi concedido os benefícios da justiça gratuita à parte autora e deferia da prioridade de tramitação. A*

requerida Banco Agibank S/A foi citada à fl. 43 e apresentou contestação (fls. 141/147). Em síntese, preliminarmente, alega a necessidade de regularização da representação da requerente. No mérito, trata sobre a regular contratação por meio digital, validando os descontos ocorridos. Não tem interesse na realização de audiência de conciliação. Juntou procuração e documentos (fls. 44/140 e 147/182). A requerida Generali Seguros S/A foi citada à fl. 186 e apresentou contestação (fls. 187/209). Em síntese, preliminarmente, a falta de interesse de agir; e sua ilegitimidade passiva. No mérito, trata sobre a regular contratação por meio digital, validando os descontos ocorridos. Juntou procuração e documentos (fls. 210/247). Por r. decisão de fl. 248 foi oportunizado à parte autora a apresentação de réplica e, no mesmo prazo, aberto prazo para que as partes especificassem as provas que pretendem produzir. Generali Brasil Seguros S/A indicou que não pretende produzir outras provas (fls. 251/252). Réplica apresentada às fls. 253/260. Decorreu-se o prazo sem a manifestação da requerida Banco Agibank S/A (fl.261)”.

Pois bem.

No mérito, é o caso de dar parcial provimento ao apelo da autora.

Cumpre ressaltar que é plenamente aplicável ao presente caso o regime protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, nos termos da Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Assim, possível a inversão do *onus probandi*, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, da Lei Consumerista, uma vez que verossímeis as alegações da demandante de que suportou débitos não autorizados em sua conta bancária.

Nesse contexto, determina o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*.

Assim, o fornecedor de serviços só deixa de responder pelos danos suportados por seus consumidores quando ocorrer uma das hipóteses de exclusão de responsabilidade, nos termos do art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, confira-se: *“I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

Dessa forma, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva no tocante à reparação de danos causados aos consumidores, somente podendo ser afastada pelas excludentes previstas no próprio Código de Defesa do Consumidor, quais sejam, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Ocorre que a culpa exclusiva de terceiro, que tem o condão de afastar a responsabilidade da seguradora, é aquela proveniente de fortuito externo, isto é, daquele evento que não tem relação de causalidade com a atividade do fornecedor, o que não se

verifica no presente caso, uma vez que o ilícito é absolutamente ligado à falha no dever de segurança e de guardar sigilo da conta corrente por parte do banco apelante.

As questões apresentadas se ajustam à hipótese prevista na Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

No caso em exame, o banco Bradesco mantém duas relações jurídicas distintas: a primeira, com a Seguradora, para a qual é imputada a responsabilidade pela cobrança das prestações securitárias debitadas automaticamente nas contas correntes de seus clientes; a segunda, com a autora para manter e gerenciar a sua conta bancária na qual são creditados também valores mensais, razão pela qual tem a obrigação de zelar pelo sigilo e pela segurança de seus dados pessoais, não podendo realizar débitos em favor de terceiros sem a obtenção de prévia autorização do titular da conta.

No caso concreto, os serviços de débitos automáticos, mantidos pelo banco, são efetuados nas contas dos seus clientes em convênio com outro fornecedor de produtos e serviços, integrando, desse modo, uma cadeia produtiva com o objetivo de auferirem lucro dessa parceria. Destes fatos decorre a responsabilidade solidária das empresas parceiras por eventuais falhas ocorridas na realização das transações bancárias.

Apesar de alegar que os lançamentos foram efetuados com anuência da titular da conta por ter ela firmado contrato

de seguro com a seguradora conveniada, os documentos apresentados nos autos não comprovam a versão sustentada na contestação.

Como se pode observar, a requerida deixou de apresentar nos autos o contrato original, restando inviável a prova pericial solicitada.

Se houve algum tipo de fraude, ainda que quaisquer terceiros tenham tido atuação decisiva na prática do ato ilícito, o fato não teria se consumado caso tivessem sido tomadas providências efetivas por parte da seguradora. Sua negligência lhe acarreta o dever de arcar com as consequências do fato ilícito, pois, afinal, exerce atividade lucrativa e deve suportar os riscos que são próprios à sua atividade. O ônus do lucro é a assunção do risco.

Da mesma forma, também não há prova de que o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da demandante que teria contratado o seguro que deu ensejo aos débitos indevidos.

Denota-se, portanto, que a instituição ré tinha a obrigação de atender à solicitação da autora no sentido de proceder aos estornos dos débitos.

De rigor, portanto, declarar inexigível o débito apontado na inicial, constituído por parcelas de seguro não contratado, sem prejuízo do dever do banco réu de ressarcir a autora pelos danos materiais suportados.

Quanto à repetição do indébito, o parágrafo único, do artigo 42 da Lei Consumerista, dispõe que o consumidor tem o

direito à restituição em dobro somente se a cobrança for indevida e desde que comprovada a má-fé por parte do fornecedor de produtos e serviços.

Os descontos efetuados sem lastro contratual efetivo e válido não podem ser considerados como cobrados de boa-fé, até porque a Seguradora tinha o dever de proceder a conferência de informações e autenticidade da proposta eventualmente enviada por alguma Corretora ou estipulante parceiras. Destaque-se, novamente, que não restou comprovada a relação jurídica entre as partes e a autorização para débitos da conta corrente da Autora. Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, no julgamento dos EAREsp 664.888, EAREsp 600.663, EREsp 1.413.542, EAREsp 676.608, e EAREsp 622.697 (Tema 929 do STJ), consolidou o entendimento de que devem ser restituídos em dobro os valores descontados indevidamente, independentemente de má-fé do fornecedor de produtos ou serviços, quando exista conduta contrária a boa-fé objetiva, a saber: *“A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.”*

No caso em exame, ficou cabalmente provado que não houve a contratação do seguro que deu ensejo aos descontos na conta bancária da consumidora, mormente porque a seguradora nem se deu ao trabalho de juntar aos autos a documentação que comprove a legitimidade para realização dos débitos na conta.

A total falta de cautela não se enquadra como erro

justificável, não se podendo afastar a restituição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC.

Assim, não comprovada a relação contratual, os valores descontados deverão ser realmente devolvidos em dobro, com correção monetária e juros de mora desde cada desconto indevido, nos termos das Súmula 43 e 54 do STJ.

Posta a questão nesses termos e reconhecida a inexigibilidade do débito, tem a parte demandada o dever restituir os valores pagos.

Nesta sede recursal, requer o apelante a majoração do *quantum* fixado para o pagamento de indenização por danos morais.

O dano moral pode ser considerado como aquilo que foge do mero desconforto. O valor da reparação, porém, não é tarifado e os critérios de fixação são propostos pela doutrina e jurisprudência. A propósito, já se manifestou o C. Superior Tribunal de Justiça:

"Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja

inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa". (AI nº 163.571/MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. 9.2.99, DJU nº 35-E, de 23.21.99, p. 71).

Nesta senda, nota-se que o pagamento do dano moral deve se atrelar a valor que inspire à ré a tomar providências, a fim de que o fato não volte a se repetir. Esta é a função pedagógica da indenização. Ademais, deve ressarcir a vítima pelo abalo sofrido, porém, sem que haja o enriquecimento ilícito dela.

É evidente que os descontos indevidos no benefício previdenciário ensejam danos morais decorrentes da angústia experimentada, ainda mais por ser pessoa idosa e economicamente vulnerável, em que as parcelas descontadas, por óbvio, impactaram sua rotina financeira.

É sabido que a reparação do dano moral deve atender, sempre, a superiores preceitos de equidade. Para aproximar-se do arbitramento que seja prudente e equitativo, a orientação maciça da jurisprudência pátria, apoiada na melhor doutrina, exige que o arbitramento judicial seja feito a partir do nível econômico do ofendido e porte econômico do ofensor, ambos analisados sob o enfoque das circunstâncias do fato lesivo.

Mediante tal ponderação norteadora do dano moral, o quantum indenizatório deve ser fixado em consonância com a culpa do agente, a situação econômica do causador do dano, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Posta a questão nesses termos, a indenização deve

ser majorada para o valor de R\$8.000,00 (oito mil reais), pois se cuida de quantia suficiente para tornar indene a ofendida, bem como para inibir a repetição da conduta negligente por parte da instituição demandada.

Ademais, está de acordo com o padrão adotado por esta Colenda Câmara, em casos análogos.

O termo inicial dos consectários legais sobre o valor da indenização por danos morais deve ser alterado.

Os juros de mora devem incidir desde o evento danoso (primeiro desconto indevido), dado que a responsabilidade é extracontratual (art. 398 e súmula 54 do C. STJ) e corrigido desde o arbitramento, nos termos da súmula 362 do C. STJ.

Com efeito, ressalte-se que a Súmula 54 do STJ, que prevê a aplicação de juros de mora desde o evento danoso, se aplica apenas a responsabilidade extracontratual, como é o caso dos autos, eis que não comprovada a contratação.

Neste sentido é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. OMISSÃO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL. DATA DA CITAÇÃO 1. Se as questões trazidas à discussão foram dirimidas, pelo Tribunal de origem, de forma suficientemente ampla, fundamentada e sem omissões, obscuridades ou

contradições, devem ser afastadas as alegadas ofensas ao artigo 1.022 do Código de Processo Civil de 2015. 2. O Superior Tribunal de Justiça firmou orientação no sentido de que o termo inicial dos juros de mora, nas indenizações por danos materiais e morais decorrentes de ilícito contratual, é a data da citação. 3. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt no AREsp 1364146/MG, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 05/09/2019, DJe 19/09/2019).

Deixo de majorar a verba honorária do patrono do réu nesta fase recursal, consoante entendimento sedimentado pelo C. STJ, em sede de Recursos Repetitivos (Tema nº 1.059): “*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 ou limitada a consectários da condenação.*”

Por fim, deixo de majorar os honorários sucumbenciais arbitrados a favor da autora, uma vez que foram fixados no patamar máximo estabelecido pelo art. 85, § 2º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA E NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU.**

CARMEN LÚCIA DA SILVA
Relatora