



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430945

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030591-04.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado/apelante JORGE BISPO COSTA (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: **Negaram provimento aos recursos. 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), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 1º de maio de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação: 1030591-04.2023.8.26.0007

Apelantes/Apelados: Jorge Bispo Costa, Banco Santander (Brasil) S.A.

Comarca: São Paulo

Voto n. 10.450

Apelação. Ação Declaratória C.C. Reparação de Danos Morais. Contratos de crédito bancário. Alegação de contratação fraudulenta. Sentença de parcial procedência para declarar inexigível o débito, condenar o réu a restituir o indébito de forma simples. Irresignação de ambas as partes. Falha na prestação de serviço. Banco que não se desincumbiu de comprovar a validade da contratação. Documentação apresentada que não contém elementos de segurança digital para demonstrar o ato volitivo do autor na contratação em terminal de autoatendimento. Dano moral não configurado. Ausência de evidência de abalo maior que ultrapasse o mero dissabor. Sentença mantida. Recursos improvidos.

Trata-se de ação declaratória

cumulada com indenização por danos materiais e morais proposta por Jorge Bispo Costa em face de Banco Santander (Brasil) S.A. alegando, em síntese, que em 15.02.2023 percebeu um valor de R\$5.000,00 em sua conta. Ao questionar o funcionário do banco acerca da origem do numerário foi informado que ele se originara de contrata do empréstimo (nº320000770260), celebrado em 31.01.2023. Afirma que ao tentar o cancelamento lhe foi informado que o período de sete dias para cancelamento havia decorrido e que, para quitar o contrato, seria necessário o pagamento de R\$ 6,084,76. Alega que por boa-fé não se utilizou do dinheiro. Afirma nunca ter contratado tal empréstimo. Requereu a procedência do pedido para declarar a inexistência da relação jurídica ou, subsidiariamente, determinar sua anulação. Pleiteou também indenização por danos extrapatrimoniais no valor de R\$6.000,00.

Sobreveio a r. sentença de fls. 179/184 que julgou o pedido parcialmente procedente para: i) declarar inexigível qualquer crédito relativo ao contrato nº 320000770260, devendo o réu se abster de realizar qualquer cobrança sob pena de multa de R\$200,00 por cobrança indevida; iii) condenar o réu à restituição do indébito; iv) determinar que a parte autora restitua o valor recebido em razão do empréstimo impugnado; v) em razão da sucumbência recíproca, as

partes foram condenadas a pagar as despesas processuais, devendo a parte autora arcar com 1/3 e o réu com 2/3; vi) condenar o autor ao pagamento de honorários advocatícios fixados por equidade em R\$800,00; vii) condenar o réu ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% de R\$11.000,00 (proveito econômico).

Apela o réu às fls. 192/198 alegando a validade da contratação feita por meio de terminal de autoatendimento, com crédito em conta. Juntou prova nova à fl. 194. Requer a reforma da sentença para improcedência total da ação.

Apela o autor às fls. 210/216 pugnando pela reforma da sentença para condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões de apelação do réu às fls. 220/229.

Apela o banco réu às fls. 192/198 alegando inexistência de ilícito, contratação regular realizada mediante uso de terminal de autoatendimento com uso de cartão e senha pessoal, crédito em conta do autor. Requer a reforma da sentença para improcedência total do pedido.

Apela o autor às fls. 210/216 pugnando pela condenação do réu ao pagamento de

indenização por danos morais.

Contrarrazões de apelação do banco réu às fls. 220/229.

Contrarrazões de apelação do autor às fls. 245/252.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço dos recursos, pois presentes os requisitos legais.

Os recursos não merecem provimento.

De início, saliento que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Cinge a controvérsia acerca da validade do contrato nº 3200000770260.

Diante da impugnação do apelado quanto à validade da contratação, cabia ao banco o ônus de comprovar sua autenticidade.

Por conseguinte, procedeu o requerido em sua contestação a juntada de extrato do parcelamento (fl. 60, 136/139), comprovante do depósito em conta (fl. 61), demonstrativo da cobrança das parcelas (fl. 63), contrato de abertura de conta (fls. 103/110), extratos de conta (fls. 111/135), termo de comunicação de conta salário (fls. 140/144), proposta de adesão seguro cartão protegido (fls. 145/147).

Pois bem.

Em que pese a alegação do banco apelante, as informações contidas nos documentos juntados não têm o condão de demonstrar o ato volitivo da parte apelada acerca da contratação. Elas guardam algumas características da operação, no entanto, não demonstram a autoria.

A documentação relativa ao empréstimo não tem elementos de segurança digital mínimos como criptografia, *hash* de assinatura digital ou qualquer outro elemento de segurança para assegurar a regularidade da operação. Não há qualquer registro do ato volitivo do apelado como assinatura digital, log de registro, biometria facial ou qualquer outro método de aferição que demonstrasse a identidade do contratante.

Ademais, não há que se falar em

convalidação do contrato mediante o depósito do montante em conta de titularidade da parte requerente, uma vez que não demonstra o ato volitivo do contratante no pacto.

Neste sentido o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já se manifestou anteriormente. Confira-se:

“APELAÇÃO – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – DANOS MORAIS – Pretensão da autora de reforma da r. sentença que, embora tenha declarado a inexigibilidade da dívida, julgou improcedente o pedido de indenização por danos extrapatrimoniais – Descabimento – Hipótese em que os indícios de falsificação documental somente foram observados na assinatura de 01 (um) dos 04 (quatro) contratos que a autora alegava desconhecer – Consumidora que teve o valor de empréstimo disponibilizado em sua conta bancária e não tomou providência alguma, mesmo no curso do processo, para devolução da referida quantia – Contexto que não corrobora a ocorrência de abalo psicológico ou ofensa aos direitos da personalidade da autora - RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. APELAÇÃO – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO - Pretensão do réu de reforma da r.ssentença que julgou parcialmente procedente o pedido, declarando a inexigibilidade de 01 (um) dos contratos impugnados – Descabimento – Hipótese em que houve a constatação, pela perícia grafotécnica, da divergência de assinaturas – **Impossibilidade de se convalidar a contratação do empréstimo em razão do mero depósito, que pode ser feito à revelia da outra parte – Utilização posterior do crédito que não é incompatível com a tese de nulidade do negócio jurídico – Inexistência da relação jurídica contratual corretamente reconhecida** - RECURSO DO RÉU DESPROVIDO NESTA PARTE. APELAÇÃO – DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO - Pretensão do réu de reforma da r. sentença, para que seja reconhecido o dever de a requerente restituir os valores relativos ao contrato declarado inexistente – Cabimento – Hipótese em que a nulidade ou inexistência do contrato de empréstimo deve conduzir à devolução, pela autora, do valor inadvertidamente disponibilizado em sua conta bancária, evitando-se, com isso, o seu enriquecimento sem causa (art. 182, CC) – Providência que pode ser realizada,

inclusive, mediante a compensação com os créditos da consumidora perante o mesmo mutuante (art. 368, CC) - RECURSO DO RÉU PROVIDO NESTA PARTE. APELAÇÃO - RESTITUIÇÃO EM DOBRO - Pretensão do réu de afastar a condenação de devolução em dobro dos valores indevidamente descontados da autora - Cabimento – Cobranças que se submetem à tese fixada pelo Eg. Superior Tribunal de Justiça no EREsp 1413542/RS, uma vez que realizadas após a data assinalada na modulação de efeitos do paradigma – Peculiaridades do caso que não permitem, todavia, concluir pela violação da boa-fé objetiva por parte da instituição financeira – Cobranças fundadas em instrumento contratual assinado, cuja celebração foi intermediada por terceiro fraudador – Devolução a ser efetuada de forma simples, afastando-se a sanção civil do art. 42 do CDC - RECURSO DO RÉU PROVIDO NESTA PARTE. APELAÇÃO – DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO - Pretensão do réu de reforma da r. sentença, para que seja excluída a confirmação da tutela provisória anteriormente deferida em primeiro grau – Cabimento – Tutela de urgência já revogada pela Turma Julgadora, por ocasião do julgamento do agravo de instrumento tempestivamente interposto pelo réu – RECURSO DO RÉU PROVIDO NESTA PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1020725-98.2021.8.26.0602; Rel. Desembargador (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2024; Data de Registro: 21/10/2024) (g.n.)

CARTÃO DE CRÉDITO COM RCC. Ação declaratória e indenizatória. Alegação do autor de induzimento a erro na contratação de cartão de crédito com RCC e não de contrato de empréstimo consignado. Consideração da circunstância de que a prova documental produzida pelo banco não consubstancia prova eficaz da válida vinculação da parte ativa à avença contestada. Hipótese em não há prova de que o banco tenha cumprido o dever de prestar informação adequada ao consumidor, que foi induzido a erro pela conduta negligente de seus prepostos, sendo ilaqueado em sua boa-fé ao aderir a ajuste desvantajoso aos seus interesses. **Depósito do produto da operação na conta corrente do autor não comprovada e que não se prestaria, só por si, a convalidar o negócio, porque constitui providência similar à adotada no empréstimo consignado, não servindo para evidenciar a adesão válida ao ajuste impugnado na causa. Nulidade do contrato proclamada.** Descontos indevidos realizados em folha de pagamento do benefício previdenciário do autor, que lhe acarretaram sérios transtornos, dada a natureza alimentar de

seus proventos. Falha na segurança do serviço bancário. Negligência do banco evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Descabimento, no entanto, do pleito de que seja o réu condenado à repetição do indébito em dobro, à falta de prova de que tenha o autor impugnado previamente, pela via administrativa, os descontos efetuados em conta corrente destinada ao recebimento de benefício previdenciário. Conduta maliciosa e contrária à boa-fé objetiva da instituição financeira [que, aparentemente, também foi vítima de fraudadores], não configurada. Repetição simples do indébito determinada, descabida a dobra na espécie. Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso provido, em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1010928-57.2024.8.26.0032; Rel. Desembargador (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/12/2024; Data de Registro: 06/12/2024) (g.n.)

Outrossim, ficou demonstrado que o autor não se utilizou do numerário depositado em razão do contrato.

Não se ouvida o avanço na tecnologia e consequentemente a contratação pela via digital, no entanto, a documentação apresentada não comporta elementos a demonstrar validade do contrato.

Frise-se por oportuno 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 como consectários o dever da transparência, da informação e da segurança

para com os consumidores. Ademais, convém destacar a vulnerabilidade da parte autora enquanto consumidora.

Na hipótese, inclusive, verifica-se que o autor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

A documentação apresentada não comporta elementos mínimos a demonstrar a autoria e legitimidade da contratação. Não há elementos de segurança como *hash* de assinatura, log de registros da operação, número da chave de criptografia da assinatura digital que pudessem ser submetidos à perícia técnica para verificação da legitimidade da contratação.

Isto posto, o requerido não se desincumbiu de comprovar a regularidade da operação.

O requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade da instituição financeira, como prestadores de serviços, é objetiva e só

elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o banco não se desincumbiu de comprovar a validade do contrato impugnado, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado. Aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte

enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

No que concerne aos danos morais, razão não assiste ao autor apelante, devendo a sentença ser mantida neste ponto.

O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico e comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no art. 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá,

Apelação Cível nº 1030591-04.2023.8.26.0007 -Voto nº 10.450 W

necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inequivocamente desfavorável o evento sofrido pela parte autora, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização

pleiteada.

Também merece destaque a lição sempre pertinente de Sérgio Cavalieri Filho, segundo o qual:

"(...) mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si sós, dano moral, porque não agredem a dignidade humana. Os aborrecimentos dele decorrentes ficam subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão o dano moral (...)" (Programa de Responsabilidade Civil, São Paulo: Ed. Atlas, 2007, p. 80/81).

À luz dessas ponderações, embora reste claro que a parte autora experimentou aborrecimento, não se vislumbra na conjuntura descrita potencial para gerar sofrimento, angústia ou abalo psicológico contundentes o suficiente para amparar a pretensão indenizatória.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu recentemente:

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral e material. Sentença de parcial procedência, que declarou a inexistência do empréstimo consignado, condenou a parte ré à restituição de valores de forma simples e ao pagamento de danos morais de R\$ 5.000,00. Inconformismo de ambas as partes. Recurso da parte ré afirmando a regularidade da contratação e a ausência do dever de indenizar. Inconformismo parcialmente justificado. Preliminar. Inexistência de ofensa ao princípio da dialeticidade, na medida em que houve a impugnação específica dos fundamentos da sentença. Parte autora que tem direito à concessão do benefício da justiça gratuita, diante da prova de sua hipossuficiência econômica. Mérito. Contrato de empréstimo consignado, cuja origem a parte

autora afirma desconhecer. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos causados ao consumidor em razão de fraude praticada por terceiros (Súmula 479 do C. STJ). Precedente do C. STJ em julgamento representativo de controvérsia (REsp 1199782/PR). Falha na prestação do serviço bancário, sob o prisma da segurança das operações de crédito. Ônus da prova do banco réu de comprovação da autenticidade do documento (art. 429, II, do CPC e Tema 1061 do STJ). Contrato eletrônico que não apresenta geolocalização. Banco réu que não trouxe aos autos elementos a fim de demonstrar que os dados de IP estivessem associados a aparelhos utilizados pela parte autora. Prejudicada a assinatura digital trazida aos autos, Alegações recursais demasiadamente genéricas. Parte ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório de comprovar a regularidade da contratação (art. 373, inc. II do CPC e art. 6º VIII do CDC). Danos morais não configurados. Situação que não configura dano in re ipsa. Ausência de ofensa aos direitos da personalidade da parte ou abalo de crédito. Disponibilização de quantia expressiva na conta da parte autora em relação aos valores ínfimos dos descontos mensais que descaracteriza a privação de verba alimentar. Precedentes desta C. Câmara. Apelo da parte autora pugnando pela majoração do valor atribuído a título de danos morais, restituição dos valores em dobro, alteração do termo inicial de incidência dos juros moratórios e sustentando que o valor depositado na conta da parte autora não deve ser devolvido. Inconformismo parcialmente justificado. Danos morais não caracterizados, como destacado alhures, não havendo que se falar em majoração. Inexigibilidade do contrato. Restituição das parcelas cobradas devida, de forma simples, tendo em vista a ausência de ofensa à boa-fé objetiva. Instrumento contratual que contava com assinatura e depósito de valores na conta da autora pela ré a demonstrar a boa-fé na relação contratual. Repetição, de forma simples, dos valores pagos a maior, acrescidos de juros moratórios a partir da data de cada desembolso. Levantamento dos valores depositados na conta da parte autora que é decorrência da rescisão contratual e do retorno das partes ao "status quo ante", a fim de evitar enriquecimento ilícito. Não configuração de "amostra grátis". Sentença parcialmente reformada, para afastar a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, alterar o termo inicial da incidência de juros de mora em relação aos valores a serem restituídos pelo banco para desde o desembolso, e modificar os ônus sucumbenciais. Recurso da parte ré e da parte autora parcialmente providos. (TJSP; Apelação Cível 1003139-58.2024.8.26.0597; Relator Desembargador (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª

Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/12/2024; Data de Registro: 09/12/2024)

Nestes moldes, nego provimento aos recursos.

Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, diante do decidido, a verba honorária devida pela parte ré deverá ser acrescida de 1% (um por cento) a título de honorários recursais pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, e, no mesmo sentido, os honorários devidos pelo autor deverão ser majorados para R\$1.000,00, observada a gratuidade de justiça.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

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 infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator