



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000449173

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002101-03.2022.8.26.0493, da Comarca de Regente Feijó, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelada ELEUSA COLOMBO SANTO RUFFO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 9230

APELAÇÃO Nº 1002101-03.2022.8.26.0493

APELANTE: BANCO PAN S. A.

APELADO: ELEUSA COLOMBO SANTO RUFFO

APELAÇÃO. Ação de Rescisão Contratual c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência. Insurgência da Ré, que defende a regularidade de contratação.

Regularidade da contratação. Não cabimento. Apelante deixou de cumprir determinação judicial, o que prejudicou a conclusão plena dos fatos.

Danos morais e má-fé não configurados. Não configurado. Inexistência de prova de consequências graves. Inexistência de evidências de que os descontos suprimiram as condições de sobrevivência da consumidora ou lhe causaram verdadeira dor psíquica. Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “o dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”.

Restituição em dobro. Há nos autos prova inequívoca de má-fé da instituição financeira, uma vez não cumpriu determinação judicial de disponibilizar nos autos os áudios e conversas dos contatos realizados com a parte autora para análise da validade do contrato, razão pela qual a devolução deve ocorrer em dobro.

PROVIMENTO EM PARTE AO RECURSO

Cuida-se de APELAÇÃO interposta contra a r. sentença de fls. 205/213 pela qual julgou PROCEDENTES os pedidos deduzidos em AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, tendo condenado o Apelante ao pagamento de indenização e restituição dos valores indevidamente descontados.

Inconformada, a Ré vem recorrer, postulando, em resumo que (i) a contratação do cartão consignado é válida, uma vez que foram fornecidos todos os documentos de necessários para análise de crédito; (ii) não há que se falar em indenização, pois houve apenas mero aborrecimento; (iii) subsidiariamente, redução da indenização por danos morais, bem como a restituição simples dos valores.

Apresentada contrarrazões às fls. 228/239.

Em juízo de admissibilidade, determinei a comprovação do recolhimento do complemento do preparo recursal (fls. 243/244), o que foi cumprido às fls. 247/251.

Comprovada a tempestividade e o recolhimento do preparo, recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

Narra a Autora que, referente ao contrato nº 367496268-7, jamais solicitou ou assinou qualquer documento para a emissão de cartão sob a nomenclatura de Empréstimo Consignado, sendo que apenas recebeu ligação do banco apelante no dia 07/12/2022 sobre um cartão de crédito consignado em seu nome e, para realizar o cancelamento, foi requerido que enviasse cópias de seus documentos pessoais, bem como *selfie*.

Informa que, no dia seguinte, recebeu o valor de R\$ 4.607,92 da parte apelante e, após análise junto ao site do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, constatou que a referida quantia era decorrente de liberação de empréstimo consignado pelo banco apelante, incluído em 07/12/2022.

Diante do cenário, alega que no dia 09/12/2022 entrou em contato com o banco recorrente por meio do canal de atendimento (0800 775 8686) e recebeu a informação de que o cancelamento seria realizado em até 48 horas, com disponibilização de boleto bancário para devolução dos valores recebidos (protocolo nº 95171723).

Assim, tendo em vista que o cancelamento não foi realizado, ajuizou a presente demanda, objetivando a declaração de inexistência da contratação de empréstimo via cartão de crédito e condenação do Banco Réu para realizar a devolução em dobro do valor descontado indevidamente, bem como ao pagamento de indenização por danos morais.

Houve decisão saneadora às fls. 183/186, a qual determinou que o banco apelante disponibilizasse nos autos os áudios e conversas dos contatos realizados com a parte autora. No entanto, a recorrente deixou o prazo transcorrer.

Após a apresentação de defesa e instrução processual, sobreveio a sentença de procedência nos seguintes termos:

ANTE O EXPOSTO e considerando tudo o mais que dos autos consta, extinguindo o feito com resolução de mérito, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE o pedido, o que faço para ratificar a medida liminar de fls. 47/51, bem como:

- **Declarar** a nulidade da questionada avença (contrato nº 367496268-7), com a consequente declaração de inexigibilidade da cobrança e desconto de qualquer valor do benefício previdenciário da parte autora com base naquela e, ainda, haver o definitivo cancelamento dos descontos lastreados no questionado ajuste;

- **Condenar** a parte requerida a restituir à parte autora, em dobro, os valores indevidamente descontados, cuja origem é o debatido ajuste, incidindo, ainda, a partir de cada desconto, correção monetária, pelos índices constantes na Tabela Prática do E. TJSP e juros demora de 1% ao mês, estes, por sua vez, devidos desde a citação;

- **Condenar** a parte requerida a pagar à parte autora a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), a título de indenização por danos morais, corrigidos monetariamente (pelos índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo) a partir da data desta sentença (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e com incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, estes, por sua vez, devidos desde a citação, por se tratar de ilícito contratual.

A fim de evitar enriquecimento sem causa da parte autora, deverá ser restituído pela parte requerente à parte demandada, o crédito disponibilizado em sua conta bancária em virtude do debatido ajuste, o que, aliás, já fez (fls. 54/56), ficando destacada a possibilidade de compensação entre os valores devidos pelas partes uma à outra.

Em razão da sucumbência da requerida, por força do disposto nos artigos 82, §2º; 84; 85, §§2º e 16, todos do Código de Processo Civil, e Súmula 326, do C. STJ, arcará a parte requerida com a integralidade das custas e despesas processuais. Com relação aos honorários advocatícios sucumbenciais, condeno a parte requerida a pagar ao patrono da parte contrária referidos honorários que fixo em

15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação.

Pois bem.

Em relação a contratação do serviço, não se pode ignorar que a Autora comprovou na inicial, por meio de nº de protocolo e juntada de *prints* de mensagens, que estabeleceu contato com o banco recorrente sobre a irregularidade da contratação e pedido de cancelamento.

Assim, o MM. Juízo a quo determinou que o banco apelante disponibilizasse nos autos os áudios e conversas dos contatos realizados com a parte autora para verificar a validade do contrato. Ocorre que a Apelante deixou de cumprir a determinação judicial, o que prejudicou a análise dos fatos.

Em pesem as alegações da recorrente, adoto a r. sentença como parte da ratio decidendi per relationem (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022):

Incidente, in casu, a inversão do ônus da prova, em razão da relação consumerista, o que a instituição financeira demandada já estava ciente (fls. 183/186), e, com isso, deveria a requerida agir para ser verificada a regularidade da debatida contratação, sob a consequência de essa, ao não permitir a sobredita verificação, arcar, também, com a consequência de julgamento de o debatido ajuste não ter sido celebrado pela parte autora, haja vista, inclusive, a conversa entre as partes, reproduzida às fls. 43/46.

Logo, ante a conclusão da ausência de comprovação de que a parte autora celebrou a debatida avença, de rigor a declaração da nulidade do questionado contrato em relação à parte demandante, com a consequente declaração de inexigibilidade da cobrança e desconto de qualquer valor de seu benefício previdenciário com base naquele e, ainda, haver o definitivo cancelamento dos descontos lastreados no questionado ajuste.

No que se refere a **indenização por danos morais**, esta Colenda Câmara tem examinado, diuturnamente, diversos pedidos de intervenção judicial em

relacionamentos bancários. É certo que não existe fórmula apriorística para a imputação da responsabilidade e o dever de indenizar os danos morais, ainda que seja aplicável o Código de Defesa do Consumidor e o risco da atividade (art. 927, p.ú., do Código Civil).

Aliás, a invocação do Estatuto Consumerista não garante a irrestrita procedência da pretensão autoral. Segundo posicionamento desta Egrégia Corte, *“ainda que seja reconhecida a subsunção às regras protetivas, tal vantagem não asseguraria ao consumidor a automática procedência de quaisquer pedidos formulados”* - Apelação 1014090-54.2022.8.26.0477, Rel. Des. Rosangela Telles, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 05/02/2024.

Conquanto possa ter ocorrido eventual decepção com os fatos, **não se colige grave ferimento da personalidade moral que se traduz por sofrimento intenso, vultosa vergonha, dor psicológica, dentre outras agruras que, pela sua profundidade subjetiva, poderiam significar prejuízo a ser indenizado.** De acordo com a doutrina de SILVIO DE SALVO VENOSA (Direito civil: responsabilidade civil, 13. ed. Atlas, sem negritos originais, p. 47):

Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor comezinho da vida que pode acarretar a indenização. Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o bonus pacer familias: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca. O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento humano universal. protesto indevido de um cheque ou outro título de crédito, por exemplo, causará sensível dor moral a quem nunca sofreu essa experiência, mas será particularmente indiferente ao devedor contumaz. A dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em tomo dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo

*e do local em que os danos foram produzidos. Wilson Melo da Silva (1969:249) lembra que o dano moral é a dor, "tomado o vocábulo em sua lata expressão. E a Fisiologia e a Psicologia não estabelecem diferenciações para ela, salvo no tocante às suas causas". O dano moral abrange também e principalmente os direitos da personalidade em geral, direito à imagem, ao nome, à privacidade, ao próprio corpo etc. Por essas premissas, não há que se identificar o dano moral exclusivamente com a dor física ou psíquica. **Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso.***

Nada obstante o episódio cause transtorno, não se deduz que houve prática de ato ilícito tão gravoso, por parte da instituição bancária, que caracterize elevada injúria moral. Reputo que se cuida de mero dissabor, não passível de indenização, na esteira do escólio transcrito adrede. Aborrecimentos e frustrações, dentre outras formas ordinárias de perturbação, fazem parte do dia a dia de qualquer ser humano, não havendo como se concluir pela ocorrência de danos morais no caso dos autos.

De mais a mais, reputo aplicável o Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”.

Ainda, inexistente prova de que os descontos tenham de fato comprometido a subsistência da parte, tampouco há notícia de inscrição do seu nome em cadastros de proteção ao crédito em razão do débito objeto da ação, o que reforça a inexistência da lesão extrapatrimonial.

Neste sentido, vide julgados desta Colenda Turma:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Alegação da autora de ter havido descontos indevidos em sua conta corrente a título de tarifa bancária "Cesta Classic 2" – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade do débito objeto da ação, para determinar a repetição do indébito em dobro e para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$5.000,00 – Pretensão do réu de reforma. ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Diante da aplicação do Código de

Defesa do Consumidor e da inversão do ônus da prova, cabe o reconhecimento da responsabilidade do banco réu, que deixou de comprovar a legitimidade da cobrança da tarifa "Cesta Classic 2". Entretanto, o dano moral não foi configurado. Ausência de negativação do nome da autora ou de prova de tratamento que possa causar constrangimento insuperável. Ademais, ausência de demonstração de má-fé do banco, de modo que a devolução deve ser de forma simples e não em dobro. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DA AUTORA – Pretensão de majoração do valor da indenização e de que os juros moratórios incidam desde a data de cada desconto indevido. RECURSO PREJUDICADO: Por causa do provimento parcial do recurso do réu, com o afastamento da indenização por danos morais, resta prejudicado o pedido de majoração do valor da indenização. Fica prejudicado também o pedido de que os juros moratórios incidam desde a data de cada desconto indevido, porque o Juízo já determinou a incidência de juros desde a data do evento danoso, ou seja, desde a data de cada desembolso, por se tratar de ilícito extracontratual. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E PREJUDICADO O DA AUTORA (Apelação nº 1001177-10.2023.8.26.0411, Rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 12/12/2023).

Sobre a **devolução dos valores**, a repetição do indébito em dobro deve ser mantida, considerando que há nos autos prova inequívoca de má-fé da instituição financeira ao não cumprir determinação judicial de disponibilizar nos autos os áudios e conversas dos contatos realizados com a parte autora para análise da validade do contrato.

Assim sendo, **a sentença deve ser reformada** apenas para afastar a condenação do banco ao pagamento de indenização por dano moral.

Considerando-se que a apelada sucumbiu em parte mínima dos pedidos, deverá a apelante responder, por inteiro, pelas custas, despesas processuais e honorários advocatícios, mantidos em 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR