



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000069469

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1041963-02.2022.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada OLIVIA COSTA DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 30 de janeiro de 2025.

SALLES VIEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 51045

APEL. N°: 1041963-02.2022.8.26.0001

COMARCA: SÃO PAULO — 3ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE SANTANA

APTE. : BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

APDA. : OLÍVIA COSTA DE OLIVEIRA

JUIZ PROLATOR: JOÃO VITOR DE SOUZA LIMA PACHECO

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – DESCONTO DE PARCELAS DO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO – DANOS MATERIAIS – DEVOLUÇÃO EM DOBRO – DANOS MORAIS – I- Sentença de parcial procedência – Apelo do banco réu – II- Caracterizada relação de consumo – Inversão do ônus da prova – Não comprovação de que a autora contraiu o débito relativo ao contrato de empréstimo consignado objeto da ação – Negligência do banco réu ao descontar do benefício previdenciário da autora parcelas de empréstimo por ela não contratado – Falha na prestação de serviços – As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno – Orientação adotada pelo STJ no Recurso Repetitivo nº 1.199.782/PR – Art. 1.036 do NCPC – Súmula nº 479 do STJ – Declarada a inexistência da relação jurídica entre as partes relativamente ao contrato objeto da demanda – III- Devida a restituição total dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora – Devolução que se dará em dobro, ante a ausência de engano justificável – Art. 42, parágrafo único, do CDC – IV- Dano moral não caracterizado – A despeito da conduta do banco réu, inexistiram reflexos contundentes na vida da autora, uma vez que esta não teve seu nome maculado e, ainda que tenha havido descontos em seu benefício previdenciário, a autora também se beneficiou do valor do contrato, não se verificando, assim, qualquer prejuízo a direito da personalidade – Indenização indevida – Condenação afastada – V- Sentença parcialmente reformada – Ação parcialmente procedente – Sucumbência recíproca – Apelo parcialmente provido.”

Apelo do banco réu em face da r. sentença de parcial procedência, proferida nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c.c. danos materiais e danos morais.

Alega que o contrato objeto da demanda foi juntado aos autos e foi assinado via clique único, modalidade cuja validação se dá mediante a apresentação das credenciais do cliente. Aduz que restou comprovada a contratação e que não houve falha na prestação de seus serviços. Sustenta que os danos morais não restaram caracterizados, sendo indevida qualquer indenização. Afirma que o valor da indenização é excessivo, devendo ser reduzido. Pugna pelo afastamento da devolução em dobro de valores em dobro. Requer o total provimento do recurso (fls. 137/148).

Contrarrazões da autora às fls. 154/156, pugnando pelo improvimento da apelação interposta.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. danos materiais e danos morais, movida por Olívia Costa de Oliveira em face de Banco Santander (Brasil) S/A, tendo em vista o desconto indevido, no valor de benefício previdenciário, de parcelas de empréstimo consignado não contratado pela autora.

Alega a autora, em sua inicial, que é titular de benefício previdenciário junto ao INSS, tendo constatado que fora contratado junto ao banco réu, em seu nome, um empréstimo consignado no valor de R\$4.477,72, a ser pago em 60 parcelas mensais de R\$122,57 cada (fls. 25/26), o qual, contudo, não realizou. Deu-se à causa o valor de R\$13.431,68 (fls. 13).

Em primeira instância, a ação foi julgada parcialmente procedente, para declarar a inexistência da relação jurídica entre as partes, condenar o banco réu a devolver, em dobro, os valores indevidamente descontados, bem como para condenar o banco réu a pagar à autora, a

título de indenização por danos morais, a quantia de R\$5.000,00. Foi autorizada a compensação dos valores devidos pelo réu com o crédito disponibilizado na conta bancária do autor. Em razão da sucumbência, o banco réu foi condenado a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

Contra esta decisão insurge-se o banco réu.

No presente caso, o ponto fulcral da questão é a existência dos danos materiais e morais.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos artigos 2º, 3º e 17 do CDC.

Veja-se:

"Nos termos do que dispõe o art. 17 da Lei nº 8.078/90, equipara-se à qualidade de consumidor, para os efeitos legais, aquele que, embora não tenha participado diretamente da relação de consumo, sofre as consequências do evento danoso decorrente do defeito exterior que ultrapassa o objeto e provoca lesões, gerando risco à sua segurança física e psíquica." (STJ; 4ª Turma; REsp nº 1.000.329-AgRg; Rel. Ministro João Otávio; julgado em 10/08/2010).

Sendo de consumo a relação e verossímil a versão, a defesa do consumidor deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, que é regra de julgamento, ante o disposto no art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Assim, era ônus do banco comprovar a licitude dos descontos levados a efeito no benefício previdenciário da autora.

Segundo consta dos autos, a autora constatou que fora contratado, junto ao banco réu, em seu nome, um empréstimo consignado que alega não ter celebrado.

Tendo a autora negado veementemente ter contraído tal dívida, cabia ao banco réu, até por força do disposto no já mencionado art. 6º, inciso VIII, do CDC, provar o contrário, ou seja, a existência da relação negocial entre as partes.

Todavia, nada provou o banco réu em tal sentido, não tendo sequer juntado aos autos o instrumento contratual devidamente assinado pela autora, a fim de justificar os descontos levados a efeito.

Neste aspecto, esclareça-se que o documento de fls. 48/52 não comprova a contratação, uma vez que não está assinado, seja física, seja digitalmente, pela autora.

Vê-se, portanto, que a contratação foi fraudulenta, não havendo dúvida quanto à culpa do réu, que, por isso mesmo, deve arcar com as consequências de seu ato, reparando os danos causados à autora.

O Superior Tribunal de Justiça, inclusive, firmou entendimento sobre esta questão no REsp nº 1.199.782/PR, relatado pelo eminente Ministro Luis Felipe Salomão e julgado em 24/08/2011, recurso este que seguiu o rito dos recursos repetitivos previsto no art. 1.036 do NCPC:

"RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido." (STJ; 2ª Seção; REsp nº 1.199.782/PR; Rel. Ministro Luis Felipe Salomão; julgado em 24/08/2011).

A tese encontra-se sedimentada com a edição da **Súmula nº 479 pelo STJ**, de seguinte redação: **"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"**.

De tal sorte, de rigor era mesmo a declaração de inexistência da relação jurídica entre as

partes relativamente ao contrato objeto da demanda.

No mais, ilegais os descontos, devem ser ressarcidos à autora os valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário, de forma dobrada, exatamente como constou da r. sentença.

Isto porque, no sistema do Código de Defesa do Consumidor, segundo o art. 42, parágrafo único, 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.

A exceção “engano justificável” prevista na norma, porém, não abrange a situação retratada nestes autos.

Não se verifica engano justificável por parte do banco réu ao descontar os valores do empréstimo consignado fraudulento no benefício previdenciário da autora, uma vez que, na espécie, não foi juntado aos autos o instrumento contratual devidamente assinado que daria lastro aos descontos levados a efeito.

Assim, a autora faz jus à devolução, em dobro, dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário.

Os danos morais, por sua vez, em que pese entendimento em sentido contrário, não restaram caracterizados.

Os fatos narrados na inicial configuram-se como mero dissabor e aborrecimento cotidianos.

A despeito da conduta do banco réu, inexistiram reflexos contundentes na vida da autora, uma vez que esta não teve seu nome maculado e, ainda que tenha havido descontos em seu benefício previdenciário, a autora também se beneficiou do valor do contrato, que foi creditado em sua conta corrente, não se verificando, assim, qualquer prejuízo a direito da personalidade.

Neste aspecto, não se olvide que a autora não comprovou a ocorrência de prejuízo efetivo em razão dos descontos indevidos, não tendo havido qualquer reflexo na compensação de suas contas regulares.

O dano moral, segundo a doutrina, é aquele que afeta o nome da pessoa, sua honra, dignidade, intimidade e imagem, causando dor moral e sofrimento. Nessas circunstâncias, o fato sofrido pelo autor pode ser classificado como mero dissabor, insuficiente para caracterizar o dano moral.

Neste sentido, leciona Sérgio Cavalieri Filho, em sua obra "Programa de Responsabilidade Civil":

"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 amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos."

Em casos análogos, já decidiu este Egrégio TJSP:

"(...) AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO – Descontos, no benefício previdenciário da autora, de parcelas referente a empréstimo, cujas contratação foi negada pela autora – O ônus de provar a autenticidade da assinatura, atribuída à autora, constante nos contratos questionados, competia à instituição financeira ré, que produziu o mencionado documento, nos termos do artigo 429, inciso II, do novo Código de Processo Civil (correspondente ao artigo 389, II, do antigo Código de Processo Civil) – Precedente do STJ – Réu que deixou de demonstrar, tal como lhe competia, a autenticidade da assinatura atribuída à autora, inquinada de falsa – Débito declarado inexigível – Recurso do réu improvido, neste aspecto. DESCONTOS DE VALORES INDEVIDOS – Alegação da autora de que foram descontadas 10 parcelas do empréstimo não contratado em seu benefício previdenciário – Ausência de impugnação pelos réus – Valores que poderão ser compensados com a quantia que será devolvida pela autora, referente ao valor creditado em sua conta corrente, o que será apurado quando da liquidação de sentença mediante a demonstração dos efetivos descontos – Recurso da autora provido, neste aspecto. **DANO MORAL – Inocorrência** – Descontos de valores ínfimos – **Autora que foi beneficiada com o crédito do**

valor objeto dos referidos empréstimos, efetuado pelo banco réu em sua conta bancária – A autora não sofreu qualquer abalo de crédito, não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral, tampouco ocorreu qualquer lesão à sua honra objetiva e subjetiva – Não ficou evidenciada a ocorrência de cobranças vexatórias ao consumidor – Inexistência de dano moral indenizável – Recurso da autora improvido, neste aspecto. RECURSO DO BANCO RÉU IMPROVIDO E RECURSO DA AUTORA PROVIDO PARCIALMENTE.” (TJSP; 24ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1040669-04.2020.8.26.0576; Rel. Plínio Novaes de Andrade Júnior; julgado em 24/11/2022).

“Apelações. Prestação de serviço bancário. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por dano moral. Fraude na contratação de empréstimo consignado. Irresignação das partes apenas em relação ao dano moral e seu valor. Ausência de circunstância que configure violação anormal de direito de personalidade, mormente em razão de o réu ter efetuado depósito na conta do autor, que não restituiu a importância. Dano moral afastado. Sentença de procedência modificada. Recurso do réu provido e prejudicado o do autor.” (TJSP; 37ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1002097-83.2020.8.26.0024; Rel. Pedro Kodama; julgado em 25/05/2021).

“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Contrato de mútuo – Falsidade de assinatura – Pedido de majoração da indenização por dano moral – Descabimento – Ausência de inscrição do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito – Descontos efetuados no benefício previdenciário que não causaram lesão a direitos da personalidade – Autora beneficiada pela disponibilização do crédito em sua conta corrente – Dano moral não configurado – A indenização fixada em primeiro grau não pode ser afastada, sob pena de 'reformatio in pejus' – Se o dano não restou configurado, a indenização não comporta majoração – RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; 11ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1032859-74.2018.8.26.0114; Rel. Renato Rangel Desinano; julgado em 03/04/2019).

Ausente prova de que a conduta do banco réu tenha ofendido direitos da personalidade da autora, não há que se falar em configuração de danos morais.

De rigor, portanto, a reforma parcial da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

r. sentença, apenas para afastar a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Ante a parcial procedência da ação, devidamente caracterizada a sucumbência recíproca, devendo cada parte arcar com o pagamento de metade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios dos patronos da parte adversa, que se fixa em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, parágrafo 2º, do NCPC, observada a gratuidade processual concedida à autora.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator