



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000076516**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018515-23.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada TANIA MARIA CUCCHI SILVA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 31 de janeiro de 2025.

**PAULO TOLEDO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº** 1018515-23.2024.8.26.0100  
**Comarca:** São Paulo (9ª Vara Cível)  
**Juiz:** Valdir da Silva Queiroz Junior  
**Apelante:** Banco Santander S/A  
**Apelada:** Tania Maria Cucchi Silva  
**Voto nº 1934**

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Recurso interposto contra sentença que declarou inexistente débito de R\$18.206,70 e condenou o réu ao pagamento de R\$2.000,00 por danos morais. O réu alega a legalidade na cobrança e pleiteia o afastamento dos danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a legalidade das cobranças após o suposto encerramento da conta corrente e (ii) a existência de danos morais decorrentes da cobrança indevida.

III. Razões de Decidir

3. Conta não movimentada desde abril de 2020. Apresentação de números de protocolo de atendimento. 4. Indícios suficientes de que ela solicitou o encerramento da conta e dos produtos a ela correlatos diretamente na agência bancária. 5. Débitos de tarifas e encargos posteriores, referentes a adiantamentos salariais e IOF inexigíveis. 5. Não houve comprovação de negativação do nome da autora ou uso de meios vexatórios pelo réu. Dano moral inexistente.

IV. Dispositivo

5. Dá-se parcial provimento ao recurso do réu para afastar a indenização por danos morais. Ônus sucumbenciais redistribuídos.

Trata-se de recurso interposto contra a r. sentença (fls. 654/656), que julgou procedente a ação, para declarar inexistente o débito de R\$18.206,70, e condenou o réu ao pagamento de R\$2.000,00 a título de danos morais.

Apela o réu (fls. 660/668) requerendo, preliminarmente, a concessão do efeito suspensivo. No mérito, aduz que não houve falha na prestação do

serviço. Argumenta que a parte autora não comprovou a solicitação do encerramento da sua conta corrente e que houve o retorno do banco. Defende que, diante do encerramento da conta corrente, são devidas as tarifas incidentes, tendo o banco agido no regular exercício do direito. Pleiteia o afastamento ou a redução dos danos morais arbitrados em R\$2.000,00, para R\$500,00.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 674/676).

Recurso tempestivo e preparado (fl. 678).

**É o relatório.**

De início, resta prejudicado o pleito de processamento com o efeito pretendido, pois não formulado na oportunidade própria e agora já não encontra sentido apreciá-lo quando se realiza o julgamento da apelação.

Passa-se à análise do mérito.

A sentença declarou a inexistência do débito impugnado na inicial, tendo em vista que se tratou de cobrança indevida na conta corrente da autora, bem como condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$2.000,00.

Insurge-se o réu alegando a legalidade da sua conduta, aduzindo que não houve o encerramento da conta corrente pela autora e os encargos cobrados são devidos, bem como pleiteia o afastamento ou a redução dos danos morais arbitrados.

Embora o apelante alegue que não restou comprovada a solicitação de encerramento da conta, os documentos por ela apresentados conferem suficiente verossimilhança às suas alegações.

Com efeito.

Segundo a inicial, em abril de 2020 a parte autora teria solicitado, de forma presencial, o encerramento de sua conta junto ao requerido, bem como o

cancelamento dos produtos a ela vinculados, tais como débitos automáticos, adiantamentos salariais e cartões.

Para comprovar tais alegações ela apresentou os extratos bancários (fls. 17/75) e dois protocolos, apresentados diretamente à gerente da agência (fls.76/77) e cuja existência não foi contestada especificamente.

Da análise dos extratos verifica-se, ainda, que a partir de abril de 2020, quando teria se dado o encerramento da conta, esta não apresentou regular movimentação, tendo recebido apenas lançamentos que, segundo a autora, teriam sido por ela cancelados, tais como débitos em conta, adiantamentos salariais, entre outros.

Ora, a ausência de movimentação, bem como de utilização dos serviços bancários confere suficiente verossimilhança à alegação, feita na inicial, de que, à época, ela solicitou pessoalmente à agência bancária o cancelamento dos débitos automáticos, o cancelamento do adiantamento salarial e o encerramento da conta, de forma que o débito cobrado, fruto de tais lançamentos, é inexigível.

Veja-se que o saldo de conta corrente à época em que a parte autora afirmou ter solicitado o encerramento (31/03/2020 - fl. 17, era positivo, no valor de R\$24,07), sendo presumível que, por conta da solicitação feita ela deixasse de acompanhar a movimentação ocorrida.

A existência de débitos automáticos pendentes não era impeditivo ao encerramento da conta e, embora o requerido afirme em contestação (fls. 111/119) ter sido este o motivo da manutenção do serviço, não há prova de que ele tenha comunicado este fato à requerente.

Nesse passo, suficientemente demonstrada a solicitação do encerramento, por conta da verossimilhança das alegações da autora e dos documentos anexados aos autos, caberia ao banco apelante informar a correntista, à época, em abril de 2020, acerca de eventuais débitos pendentes para que ela tivesse a opção de quitá-los ou questioná-los. Contudo, não consta dos autos a aludida

comunicação e o réu se manteve inerte por cerca de três anos quando, em março de 2023, a informou sobre uma dívida decorrente de encargos conta que deveria estar encerrada.

Acrescenta-se, ainda, que a parte autora apresentou protocolo acerca de solicitação de informações a respeito do cancelamento do cartão e eventuais débitos, o que reforça a argumentação a respeito do encerramento solicitado e que a requerente acreditou ter sido realizado.

Portanto, era o caso de reconhecer a inexigibilidade do débito, como bem determinou a r.sentença.

Passa-se à análise dos danos morais.

O documento de fls.15 informa que o nome da autora não se encontrava inscrito em cadastro de inadimplentes, mas em plataforma utilizada para tentativa de negociação das dívidas em atraso, fato este que não tem o condão de macular a honra ou a imagem da parte autora.

De outra parte, nada há nos autos a indicar que a autora teve seu nome incluído em cadastro de inadimplentes, de forma que a situação retratada na inicial, embora possa lhe ter causado desconforto e dissabor, não saiu da esfera particular das partes. Aliás, não está demonstrada a efetiva inclusão da autora em cadastros de inadimplentes em relação ao débito impugnado ou qualquer outro procedimento que tornasse pública a cobrança, de forma a abalar sua honra ou imagem.

Tampouco há prova nos autos da utilização pelo réu de meios vexatórios ou abusivos de cobrança do débito ou de efetiva redução de SCORE financeiro por conta dos fatos.

Portanto, na presente hipótese não há se falar em danos morais.

Confira-se os precedentes do Eg. Tribunal de São Paulo:

Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenização

por danos morais - Inscrição do nome do autor na plataforma "Serasa Limpa Nome", por dívida prescrita - Sentença de parcial procedência reconhecendo a inexigibilidade do débito, rejeitando os danos morais. Cobrança extrajudicial de débito prescrito - Prescrição consumada (art. 206, § 5º, I, do CPC) - Inexigibilidade do débito, por prescrito - Impossibilidade de cobrança judicial ou extrajudicial de dívida prescrita - Observância do princípio da razoabilidade e da segurança jurídica - Enunciado 11 da Seção de Direito Privado do TJSP - Recurso do réu negado. Danos morais - Descabimento - Ausência de prova de negativação do nome do autor em cadastros restritivos - Plataforma "Serasa Limpa Nome", que se trata de mera tentativa de negociação da dívida em atraso, sem natureza de cadastro restritivo de crédito - Danos morais não configurados - Recurso do autor negado. Recursos negados.

(TJ-SP - AC: 10103047120228260066 Barretos, Relator: Francisco Giaquinto, Data de Julgamento: 06/07/2023, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 06/07/2023)

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - RECURSO - DÍVIDA INCLUÍDA NO PORTAL SERASA LIMPA NOME - AUTORA QUE DESCONHECE O DÉBITO, O QUAL NÃO TEVE SUA ORIGEM COMPROVADA PELA REQUERIDA - JUNTADA APENAS DE TELAS SISTÊMICAS - AUSÊNCIA DE CONTRATO ASSINADO - RECONHECIMENTO DA INEXISTÊNCIA DO DÉBITO - EXCLUSÃO DAS INFORMAÇÕES DO PORTAL DE RIGOR - DANOS MORAIS INOCORRENTES - DEMANDANTE QUE NÃO COMPROVOU NEGATIVAÇÃO DE SEU NOME, ATOS DE COBRANÇA OU OUTRO TRANSTORNO QUE ENSEJE REPARAÇÃO - APONTAMENTO NO PORTAL SERASA LIMPA NOME - SISTEMA INTERNO COM ACESSO RESTRITO À CONSUMIDORA - ANOTAÇÃO QUE NÃO TEM CARÁTER DE RESTRIÇÃO CREDITÍCIA E NÃO AFETA O SCORE - AUTORA QUE POSSUI NEGATIVAÇÕES DE OUTROS DÉBITOS, O QUE EXPLICARIA SEU ALEGADO ABALO NO SCORE - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJ-SP - AC: 10070112520228260606 Suzano, Relator: Carlos Abrão, Data de Julgamento: 03/04/2023, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 03/04/2023)

Assim, não encontra amparo a pretensão da parte autora no que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tange ao dano moral, merecendo ser reformada a r. sentença neste aspecto, para afastar a indenização por danos morais.

E, assim, diante da alteração do julgado, é o caso de se alterar a distribuição da responsabilidade pelos encargos de sucumbência.

Arcará a autora com o pagamento de 50% das custas e das despesas processuais e a parte requerida com 50%.

A parte autora arcará com o pagamento dos honorários dos patronos da parte requerida, ora fixados em 10% do valor dos danos morais pretendidos e a parte requerida deverá efetuar o pagamento dos honorários dos patronos da parte autora, ora fixados em 10% do valor do débito impugnado (fl. 15), devidamente atualizado.

Isto posto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu para afastar a indenização por danos morais.

**PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO**

**Relator**