



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000073437

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1088775-62.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada BEATRIZ EMANOELA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 30 de janeiro de 2025.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1088775-62.2023.8.26.0100

Comarca: São Paulo – SP – 37ª Vara Cível – Foro Central

Juiz de 1ª Instância: Renata Manzini

Ação: Declaratória de inexistência de débito com indenização por danos morais

Apelante: Banco Santander Brasil – S.A

Apelado: Beatriz Emanuela da Silva

VOTO 2118

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto contra sentença que declarou inexigível débito, determinou exclusão de cadastros de inadimplentes e condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00. O réu recorre pela improcedência da demanda, alegando contratação lícita e ausência de falha na prestação de serviços, ou, subsidiariamente, requer a redução do valor da indenização.

II. Questão em Discussão.

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do réu por falha na prestação de serviços e (ii) avaliar a proporcionalidade do valor da indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir.

3. A responsabilidade do réu é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, devido à negligência na contratação de empréstimo sem as devidas cautelas, causando danos ao autor.

4. O valor da indenização deve ser proporcional ao dano e à conduta do réu, sendo reduzido para R\$ 5.000,00, conforme precedentes jurisprudenciais.

IV. Dispositivo e Tese.

5. Recurso provido em parte.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços em casos de falha na prestação. 2. A indenização por danos morais deve ser proporcional ao dano e à conduta do ofensor.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, arts. 2º e 3º.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp 318379/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi.

TJSP, Apelação Cível 1003870-51.2022.8.26.0071, Rel. Pedro Ferronato, j. 11/09/2024.

TJSP, Apelação Cível 1018650-09.2022.8.26.0196, Rel. Pedro de Alcântara da Silva Leme Filho, j. 19/07/2024.

TJSP, Apelação Cível 1006008-27.2023.8.26.0565, Rel. Ramon Mateo Júnior, j. 22/07/2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença: “Ante o exposto, NEGO PROVIMENTO ao recurso do autor. DISPOSITIVO: Resolvo o mérito (artigo 487, I, do Código de Processo Civil) e ACOLHO os pedidos da autora, DECLARANDO INEXIGÍVEL o débito apontado, determinando a exclusão dos cadastros de inadimplentes e CONDENANDO o réu ao pagamento de indenização dos danos morais, no importe de R\$ 15.000,00, com correção monetária e juros de mora desde a data do arbitramento. EM SEDE DE TUTELA DE EVIDÊNCIA DETERMINO QUE SE FAÇA A EXCLUSÃO PELO SERASAJUD. SUCUMBÊNCIA: O réu é sucumbente e, por esta razão, paga as custas e as despesas processuais que se corrigem monetariamente desde o dia em que foram desembolsadas, anotando-se que, sobre elas, não há incidência de juros. Paga, igualmente, os honorários advocatícios do patrono da parte adversa, que arbitro em 10% sobre o valor corrigido da condenação.

Recorre o Requerido pela total improcedência da demanda, sustentando que a contratação ocorrera de forma lícita. Logo, que não há falar em falha na prestação dos serviços, e muito menos em configuração de dano moral indenizável. Subsidiariamente, requer a redução do valor da indenização pelos danos morais.

Recurso tempestivo e preparado.

Decorreu in albis o prazo para a apresentação de contrarrazões – fls. 108.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O Recurso merece parcial acolhida.

Não nega o Apelante o fato que houve a contratação em nome da parte autora, e que se deu de forma virtual.

Contudo, não logrou o apelante provar que foi a parte autora quem efetivamente contratou. Daí, a procedência da ação, conforme r. sentença proferida.

Pois bem, não se nega que os bancos devam agir de forma dinâmica, porque assim exige o mercado. É bem verdade que a burocracia atravancaria a sua atuação, vez que dificultaria a adesão de maior número de correntistas.

Porém, ao optar por atuar no mercado dessa maneira, devem as instituições financeiras assumir os riscos do negócio virtual e, conseqüentemente, o prejuízo de terceiros, sem qualquer relação com as fraudes perpetradas através de tais facilidades.

Na situação, evidente a relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Até porque o requerido, ao querer cobrar o débito em nome do autor, e inscrever o nome deste perante os órgãos de proteção ao crédito, estabeleceu relação jurídica de consumo entre ambos.

A Apelante é responsável por conduta negligente ao permitir a contratação de empréstimo sem as devidas cautelas.

Assim, diante das prescrições trazidas pelo Código do Consumidor, as prestadoras de serviços devem reparar os danos causados ao consumidor, ainda que sem culpa. Trata-se de responsabilidade objetiva, que prescinde de culpabilidade e se satisfaz apenas com a lesão e o nexo causal.

Em suma, a responsabilidade é inerente ao risco do negócio e, tendo a requerida pretendido cobrar o débito à autora e negativado o seu nome, quando não era devedora, evidentemente lhe causou danos psicológicos que fogem à seara de mero aborrecimento. Logo, tem o dever de indenizar.

Diante disso, andou bem o juízo a quo ao reconhecer que houve falha do serviço prestado, por não adotar o requerido as cautelas capazes de evitar a fraude que levou o autor a experimentar os alegados constrangimentos, configurando a inexigibilidade do débito, e o dano moral indenizável.

Contudo, o valor estabelecido a título de indenização por dano moral sofrido pelo autor, deve ser proporcional

aos elementos do caso concreto, isto é, à extensão do dano e ao grau de reprovabilidade da conduta lesiva, a ensejar uma indenização ao mesmo tempo compensatória ao autor e pedagógica ao réu.

A esse respeito já se manifestou o C. STJ:

“A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta. (STJ, Min. Nancy Andrighi, REsp 318379/MG).”

Pois bem, inexistente regulação normativa para fixação do valor da indenização, todavia referido valor deve corresponder a lesão, de forma não só a compensá-la, mas também a impor sanção ao ofensor que o incite a rever seu procedimento, a fim de evitar a reincidência na prática do ilícito.

No caso em apreço, tendo em vista os critérios acima referidos, o grau de culpa da parte requerida, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tem-se que o montante arbitrado a título de indenização afigura-se desproporcional, comportando minoração.

Nesse sentido:

CONTRATO BANCÁRIO – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral – Empréstimo consignado alegadamente não contratado – Falsidade de assinatura comprovada por perícia grafotécnica - Procedência parcial – Apelação do réu – Repetição de indébito em dobro – Modulação dos efeitos admitida (EAREsp nº 676.608-RS) - Dano moral – Valor arbitrado (R\$6.000,00) - Redução cabível - Observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – Juros de mora – Termo inicial – Evento danoso – Responsabilidade extracontratual – Manutenção do termo inicial (data da citação) para evitar reformatio in pejus – Verba honorária dosada adequadamente - Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1003870-51.2022.8.26.0071; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Bauru - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/09/2024; Data de

Registro: 11/09/2024).

Levando-se em conta todos os aspectos retro mencionados, tem-se que a importância de R\$ 5.000,00 mostra-se mais apropriada.

Anoto que o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), tem sido amplamente adotado por esse E. Tribunal de Justiça em casos semelhantes.

Nesse sentido:

Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c repetição de indébito e indenização por danos morais. **Sentença da parcial procedência, declarando a inexistência de relação contratual entre as partes, condenando a ré à restituição dos valores descontados indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais, fixados em R\$5.000,00. Inconformismo da ré. Descabimento.** Pedido de gratuidade de justiça julgado prejudicado. Preliminar de prescrição afastada. Relação de consumo configurada. Reconhecimento de ausência de vínculo contratual. Laudo pericial que detectou a falsidade da assinatura. **Dano in re ipsa. Indenização bem fixada.** Manutenção da sentença pelos próprios fundamentos. Honorários sucumbenciais recursais fixados com a ressalva da Gratuidade. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1018650-09.2022.8.26.0196; Relator (a): Pedro de Alcântara da Silva Leme Filho; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/07/2024; Data de Registro: 19/07/2024- destaquei).

Declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos. Autor que não reconhece a contratação de empréstimos consignados. Procedência parcial. **Declaração de inexistência dos negócios jurídicos, devolução em dobro dos valores descontados e indenização por dano moral fixada em R\$ 5.000,00. Insurgência do réu. Descabimento.** Recurso que ignora os fundamentos da sentença sobre a juntada de contrato diverso daquele relativo aos empréstimos impugnados. Restituição em dobro. Fraude que ocorreu por uma falha no sistema de contratação, o que afasta a possibilidade de engano justificável ou ausência de má-fé. Danos morais. Configuração. Transtorno evidente. Risco a subsistência. Desgaste psicológico. Redução. Inadmissibilidade. Valor que não admite qualquer redução, pois nitidamente módico, irrisório face a capacidade financeira do réu, que

sequer comprovou qualquer crédito em favor da autora para falar na necessidade de devolução ou compensação. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1006008-27.2023.8.26.0565; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2024; Data de Registro: 22/07/2024 - destaquei).

A indenização por danos morais deve ser fixada com parcimônia, não devendo ser exagerada para não ser fonte de enriquecimento, tampouco irrisória, pelo seu caráter punitivo-pedagógico, devendo ser sopesados o grau da ofensa, a conduta do ofensor, as consequências para a vítima e o padrão econômico de cada parte.

Disso tudo, pode-se concluir que as alegações do apelante merecem parcial provimento de modo a minorar o valor da indenização estabelecido a título de danos morais, para R\$5.000,00.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso.

OLAVO SÁ
Relator