



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000009247

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003525-62.2024.8.26.0347, da Comarca de Matão, em que são apelantes BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e PAYU BRASIL INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA., é apelada MARIA LUIZA ZANDOMENIGHI CUNHA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **O recurso do Banco Santander não é conhecido, sendo da Payu Brasil conhecido e parcialmente provido. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente), LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 22 de janeiro de 2026.

CARLOS ABRÃO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 78490 (Processo Digital)

Apelação nº 1003525-62.2024.8.26.0347

Comarca: Matão (3ª Vara Cível)

Apelantes: **BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A E PAYU BRASIL
INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA.**

Apelada: **MARIA LUIZA ZANDOMENIGHI CUNHA (JUSTIÇA
GRATUITA)**

Juiz sentenciante: Eduardo Alexandre Young Abrahão

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE COBRANÇA INDEVIDA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – RECURSOS 1 – APELO (SANTANDER) – DETERMINAÇÃO DE COMPLEMENTO DO PREPARO – INOCORRENTE – PRAZO DECORREU IN ALBIS – DESERÇÃO – RECURSO NÃO CONHECIDO.

2 – APELO (PAYU BRASIL) – TESE DE ILEGITIMIDADE PASSIVA – DESCABIMENTO – RELAÇÃO DE CONSUMO – NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO – ÔNUS DA PROVA DOS CORRÉUS – INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL CONFIGURADA – REPETIÇÃO DO INDÉBITO – MANUTENÇÃO DA FORMA FIXADA EM SENTENÇA – DANO MORAL CONFIGURADO – REDUÇÃO DO QUANTUM PARA R\$ 3.000,00 – PROPORCIONALIDADE – SENTENÇA REFORMADA.

3 – RECURSO DO BANCO SANTANDER NÃO COM-PORTA CONHECIMENTO, SENDO AQUELE DA PAYU BRASIL CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuidam-se de apelos tirados contra a r. sentença prolatada de fls. 395/396, julgando procedente a demanda para declarar a inexistência do débito, determinar a restituição em dobro, de forma solidária entre os corréus, com correção monetária desde



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, e condenar os requeridos ao pagamento solidário de indenização por danos morais, na soma de R\$ 5.000,00, com correção monetária desde a sentença e juros de mora desde a citação, arcando os corréus com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação, de relatório adotado.

Apela o Banco Santander, alegando a inexistência de falha na prestação dos serviços, ressalta o uso de senha pessoal e cartão de crédito online, impugna a devolução em dobro, pleiteia o afastamento da indenização por danos morais, ou, subsidiariamente, a redução do montante arbitrado, pede acolhimento (fls. 400/409).

Recorre também a PayU Brasil, aduzindo ilegitimidade passiva, aponta a inexistência de relação de consumo entre as partes, alega agir apenas como meio de pagamento, assevera a ausência de responsabilidade sobre eventuais danos, afirma a inoccorrência de danos morais indenizáveis, insurge-se contra o valor reparatório fixado, aguarda provimento (fls. 429/440).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo, preparado a menor o do banco (fls. 410/411) e com preparo a da PayU Brasil (fls. 447/448).

Regularmente processado (fls. 425 e 449).

Contrarrazões (fls. 475/484).

Houve remessa (fls. 487).

Determinado o complemento de preparo do apelante Santander (fls. 491/492).

Prazo decorrido *in albis* (fls. 494).

É O RELATÓRIO.

O recurso do Banco Santander não é conhecido, sendo da Payu Brasil conhecido e parcialmente provido.

Decorrido *in albis* o prazo concedido para o complemento de preparo do corréu Santander, de rigor o



reconhecimento da deserção, consoante artigo 1.007, do CPC.

Passo à apreciação do apelo da PayU Brasil.

Trata-se de ação declaratória de cobrança indevida cumulada com repetição de indébito e pedido de indenização por danos morais, em que a apelante aventa negativa de contratação de serviço de pagamentos.

Aplicam-se ao caso assente as normas protetivas das relações de consumo, face ao tipo de contrato celebrado, de natureza bancária ou financeira, artigo 3º, § 2º, do CDC, entendimento sumulado pelo STJ, verbete nº 297, relativizando-se a autonomia da vontade e o ato jurídico perfeito, submetendo-se suas cláusulas ao crivo do Judiciário.

De proêmio, no tocante à tese de ilegitimidade passiva, nenhuma razão assiste ao corréu, uma vez que, tratando-se de relação de consumo, a parte hipossuficiente pode acionar qualquer dos integrantes da cadeia de consumo, respondendo ambos de forma solidária.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mais, impugnada a realização do negócio jurídico, incumbia às instituições financeiras requeridas a demonstração inequívoca de que a contratação descrita de fato se realizou, bastando para tanto que trouxessem aos autos prova cabal da regularidade da operação e da anuência da parte autora.

E, com efeito, restou indemonstrada a relação jurídica entre as partes que tenha originado as cobranças, ausente qualquer documento a comprovar a efetiva contratação de serviços a justificar os lançamentos mensais impugnados.

Não é demais salientar que as instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados e das informações contidas em seu cadastro, responsabilizando-se por eventuais falhas, tratando-se de risco inerente ao seu negócio, sendo a sua responsabilidade objetiva, conforme Súmula 479 do STJ.

Assim, de rigor o cancelamento das cobranças e o retorno das partes ao *status quo ante*, sendo devida a restituição dos valores indevidamente descontados.

Referente a devolução em dobro, não ficou caracterizada a má-fé da casa bancária, entretanto, conforme recente entendimento do STJ, a restituição em dobro do indébito independe da má-fé, tendo sido fixada a seguinte tese:

A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstancia conduta contrária à boa-fé objetiva (EAREsp 676.608 (paradigma), EAREsp 664.888, EAREsp 600.663, EREsp 1.413.542, EAREsp 676.608, EAREsp 622.697).

Com relação a referido julgado, houve modulação dos efeitos do paradigma - EAREsp nº 676.608/RS para que o entendimento nele definido, quanto à fixação em dobro do indébito, seja aplicado apenas a partir da publicação do mencionado acórdão, a qual se deu aos 30/03/2021.

E datado o primeiro desconto de 24/01/2024 (fls. 03) é o caso de se determinar a restituição em dobro dos valores desembolsados, nos termos do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, independentemente da má-fé.

Noutro giro, é patente o dano moral decorrente da falta de zelo da instituição financeira, que deixou de adotar as cautelas necessárias no lançamento dos descontos, transferindo à autora o ônus de buscar, por seus próprios meios, o cancelamento das cobranças indevidas.

Tal cenário ultrapassa os limites do mero aborrecimento cotidiano, configurando violação à esfera moral do consumidor.

O instituto do dano moral tem fins preventivos, compensatórios e sancionatórios, devendo ser balizado de acordo com os eventos relacionados entre as partes, como o grau de lesividade, a extensão e duração do dano, a natureza da lesão, a repercussão do fato lesivo, bem como o porte do ofensor, dosando-se a necessidade profilática da medida.

No caso dos autos, conquanto a autora tenha tido cobranças indevidas em razão de serviços não contratados, também não comprovou de forma concreta outros prejuízos ou danos à direitos da personalidade.

Assim, o montante indenitário atribuído pelo Juízo de primeiro grau merece redução ao patamar de R\$3.000,00 (três mil reais), como forma de primazia dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRA NÃO RECONHECIDA. PROCEDÊNCIA. I. CASO EM EXAME. 1. Ação de conhecimento pelo procedimento comum com pedido de tutela provisória de urgência antecipada julgada procedente. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 2. A discussão consiste em verificar: a) ausência de falha na prestação de serviços, e inexistência de perfil fraudulento; b) regularidade da compra, realizada pelo cartão ativo, mediante validação por token e digitação de senha pessoal; c) inexistência de dano moral, na eventualidade, a redução do valor fixado. III. RAZÕES DE DECIDIR. 3. INVALIDADE DA OPERAÇÃO. Mantida. Instituição financeira que não logrou se desincumbir do ônus probatório, na forma do inc. II, do art. 429, do CPC/15 (STJ, Tema repetitivo 1061), eis que: a) não demonstrou a validade da compra com o cartão de crédito, ora impugnada, que foge ao perfil de consumo do cliente pelo valor elevado e uso para compra on line; b) a compra foi realizada em cidade diversa de onde reside o autor; c) não comprovou o acionamento de motores antifraude. Fortuito interno, que afasta as hipóteses de excludentes de responsabilidade civil objetiva (CDC, art.

14, § 3º). Mantida a ordem de restituição simples dos valores impugnados. 4. DANO MORAL. Caracterizado. Compra indevida, em cartão de crédito, em elevado valor, em razão da falha na prestação dos serviços bancários. Ofensa a direito da personalidade. Fixação em R\$ 3.000,00. Pedido de redução rejeitado. IV. DISPOSITIVO. 5. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1032741-33.2024.8.26.0003; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2025; Data de Registro: 28/11/2025)

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA PARCIAL PROCEDÊNCIA. 1. CONTROVÉRSIA. Insurgência recursal da parte ré. Apelou a corré IFOOD, sob os seguintes argumentos: (a) apelante atua como mera intermediadora de negócios; (b) ausência de responsabilidade por fraude bancária; (c) culpa exclusiva da vítima (CDC, art. 14, §3º, inc. II); (d) ausência de danos morais; (d) ausência de provas de danos materiais. Apelou o banco corréu, sob os seguintes argumentos: (a) culpa exclusiva de terceiro; (b) descaracterização de fortuito interno, (c) ausência de responsabilidade da apelante; (d) operação realizada com cartão com chip e senha; (e) inexistência de danos morais e materiais. 2. LEGITIMIDADE PASSIVA. Configurada. Existência de relação jurídica entre as partes, pois todas integram a "cadeia de consumo de fornecimento. 3. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO IFOOD. Reconhecimento quanto ao iFood, que se trata de plataforma digital de "delivery online" que responde solidariamente pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos (art. 34 do CDC), especialmente quando não há prova de culpa exclusiva da vítima. 4. RESPONSABILIDADE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Afastada. Caso em que o golpe se deu fora do ambiente externo deste corréu, ausente prova de conduta negligente, diante da existência de transação em horário comercial, em conta corrente utilizada para pagamentos pela autora.

5. DANOS MATERIAIS. Prejuízo reconhecido e cuja declaração de inexigibilidade se mostra adequada. 6. DANO MORAL. Caracterização. O golpe sofrido pela autora trouxe transtornos e aborrecimentos passíveis de indenização por danos morais. Valor arbitrado em R\$ 3.000,00 que não comporta redução. 7. PROVIMENTO DO RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DESPROVIMENTO DO APELO DO IFOOD.

(TJSP; Apelação Cível 1101279-69.2024.8.26.0002; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2025; Data de Registro: 28/11/2025)

Dessarte, o recurso do corréu Santander não comporta conhecimento, sendo aquele do corréu PayU conhecido e parcialmente provido para minorar o *quantum* indenizatório dos danos morais para R\$ 3.000,00, mantendo-se as demais disposições em sentença, no que couber.

Não cabe ao julgador rebater todos os argumentos e raciocínios expendidos pelas partes, bastando que motive sua decisão em atenção ao princípio do devido processo legal.

Nessa linha, a jurisprudência do STJ:

Não é o órgão julgador obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos trazidos pelas partes em defesa da tese que apresentaram. Deve apenas enfrentar a demanda, observando as questões relevantes e imprescindíveis à sua resolução (STJ, REsp nº 1.817.453/BA, Relator Ministro Herman Benjamin, Julgamento em 25/06/2019).

Consoante jurisprudência desta Corte Superior, o julgador não está obrigado a rebater, um a um, os argumentos invocados pelas partes, nem a indicar todos os dispositivos legais suscitados, quando tenha encontrado motivação satisfatória para dirimir o litígio. Nesse sentido, são os seguintes precedentes: AgRg no AREsp n. 55.751/RS, Terceira Turma, Relator o Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, DJe 14.6.2013; AgRg no REsp n. 1.311.126/RJ, Primeira Turma, Relator o Ministro Napoleão Nunes Maia Filho, DJe 22.5.2013; REsp n. 1244950/RJ, Terceira Turma, Relator o Ministro Sidnei Beneti, DJe 19.12.2012; e EDcl no AgRg nos EREsp n. 934.728/AL, Corte Especial, Relator o Ministro Luiz Fux, DJe 29.10.2009. Vale ressaltar, ainda, que não se pode confundir decisão contrária ao interesse da parte com ausência de fundamentação ou negativa de prestação jurisdicional (STJ, Agravo em Recurso Especial nº 1.335.032/RS, Relator Ministro Marco Buzzi, decisão monocrática publicada no DJe de 23/09/2019).

Ficam advertidas as partes em litígio que, na hipótese de recurso infundado ou manifestamente incabível, estarão sujeitas às sanções correlatas, inclusive de verba honorária.

Isto posto, pelo meu voto, hei por bem:



1) **NÃO CONHECER** do recurso do corréu Santander;

2) **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do corréu PayU, para minorar o quantum indenizatório dos danos morais para R\$ 3.000,00, mantendo-se as demais disposições em sentença, no que couber.

CARLOS HENRIQUE ABRÃO
Relator