



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000074488

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006144-51.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada/apelante LUCILENE DE OLIVEIRA ROZA (JUSTIÇA GRATUITA).

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 aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO: 1006144-51.2024.8.26.0577

APELANTE/APELADO: LUCILENE DE OLIVEIRA ROZA

APELANTE/APELADO: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

ORIGEM: FORO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - 8ª VARA CÍVEL

JUIZ DE DIREITO: DR(A). DANIEL TOSCANO

VOTO 4599

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E DANOS MORAIS. RECURSOS DA AUTORA E DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDOS.

I. Caso em Exame

Apelação cível interposta contra sentença que julgou procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c danos morais. A autora alega que os juros moratórios correm a partir do evento danoso. O réu defende a nulidade da sentença, a regularidade do contrato, o descabimento de dano material e moral, e a necessidade de compensação de valores.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste na apuração: (i) nulidade da sentença por ausência de fundamentação; (ii) regularidade da contratação; (iii) negatificação indevida gera dano moral e se o valor deve ser majorado; (iv) existência de débitos anteriores que atraem a aplicação da Súmula 385 do STJ; (v) compensação de valores; (vi) incidência dos juros moratórios a partir do evento danoso.

III. Razões de Decidir

3. A sentença está bem fundamentada, rejeitando a preliminar de nulidade.

4. A relação jurídica é consumerista, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade objetiva do banco é mantida devido à falha na prestação de serviços.

5. O banco não comprovou a regularidade da contratação digital, não apresentando elementos suficientes para validar a transação.

6. A negatificação indevida gera dano mora in re ipsa e tem por finalidade compensar o sofrimento do lesado e servir de punição ao ofensor, sem representar enriquecimento ilícito para qualquer das partes. Assim, a quantia de R\$ 5.000,00 fixada em sentença merece ser mantida.

7. Como a responsabilidade é extracontratual, os juros moratórios devem correr a partir do evento danoso.

8. Compensação de valores reconhecida, pois foi depositada a quantia de R\$ 1.283,20 na conta bancária da autora.

IV. Dispositivo e Tese

9. Recursos parcialmente providos.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação de serviços deve ser reconhecida. 2. A responsabilidade é extracontratual, motivo pelo qual os juros moratórios do dano moral fluem a partir do evento danoso. 3. É devida a compensação de valores, pois o réu depositou R\$ 1.283,20 na conta bancária da autora. 4. A indenização por dano moral de R\$ 5.000,00, fixada em sentença, merece ser mantida.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1011001-62.2021.8.26.0637, Rel. Elói Estevão Trolly, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07/11/2023.

TJSP, Apelação Cível 1002899-65.2023.8.26.0157, Rel. Thiago de Siqueira, 14ª Câmara de Direito Privado, j. 16/10/2024.

TJSP, Apelação Cível 1020209-37.2023.8.26.0011, Rel. Anna Paula Dias da Costa, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 23/09/2024.

TJSP, Apelação Cível 1028027-56.2022.8.26.0405, Rel. Afonso Bráz, 17ª Câmara de Direito Privado, j. 26/10/2023.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 208/210, cujo relatório se adota, na ação declaratória de inexigibilidade de débito não reconhecido c/c danos morais por negativação indevida e pedido de tutela de urgência, ajuizada por LUCILENE DE OLIVEIRA ROZA em desfavor de BANCO SANTANDER, que julgou a demanda nos seguintes termos:

"Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para, confirmando a liminar concedida, declarar inexistente o débito e condenar a parte ré a pagar à parte autora o valor de R\$ 5.000,00, a ser atualizado pelo IPCA, a partir da presente data e acrescido de juros de mora legais (taxa Selic) contados da citação, observada a dedução do art. 406, § 1º, do CC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pela sucumbência, arcará o réu com as custas e despesas processuais, além dos honorários do advogado da parte contrária, que fixo em 10% do valor da causa. O valor das custas e das despesas processuais deve apenas ser atualizado pelo IPCA, a partir dos respectivos recolhimentos. A verba honorária deve ser atualizada pelo mesmo índice a partir do ajuizamento, e há de ser acrescida de juros de mora legais (taxa Selic) contados do trânsito em julgado, observada a dedução do art. 406, § 1º, do CC."

Ambas as partes apelaram.

Sustenta a autora, em síntese, que a indenização por dano moral deve ser majorada; e que os juros moratórios devem fluir a partir do evento danoso.

Menciona o réu, em síntese, nulidade da sentença por ausência de fundamentação, regularidade da contratação, inexistência de dano material e moral, e necessidade de compensação de valores.

Contrarrazões apresentadas (fls. 252/263).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c danos morais, ajuizada em razão de negativação indevida.

A autora afirma que foi surpreendida com a negativação de R\$ 1.357,09, referente ao contrato UG439332000012058032, vencido em 10/1/2023, realizada pelo réu, e que desconhece a suposta relação jurídica que originou a dívida. Pugna pela exclusão do apontamento e dano moral.

O réu defendeu a regularidade da contratação digital e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apresentou documentos.

Sobreveio sentença de procedência para declarar a inexistência do débito e condenar o réu em danos morais de R\$ 5.000,00.

Ambas as partes apelaram. Cingem-se os recursos a analisar: a preliminar de nulidade da sentença por ausência de fundamentação, dado que não analisou as provas adequadamente; a regularidade da contratação; se a negativação indevida gera dano moral e o se o valor deve merecer majoração; se existem débitos anteriores apontados nos cadastros de proteção ao crédito que atraem a aplicação da sumula 385 do STJ; se é devida compensação de valores; se os juros moratórios do dano moral devem fluir a partir do evento danoso.

Analiso a preliminar de nulidade da sentença por ausência de fundamentação. Observo que a decisão está bem justificada e calcada na situação fática dos autos. A sentença contém dados intrínsecos do processo analisado, analisa os documentos juntados, bem como explana a *ratio decidendi* que aplicou ao caso concreto para chegar à solução desse feito.

Assim, fica rejeitada a preliminar de nulidade da sentença.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula no 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da afirmação da parte autora de que desconhece a dívida, passou a ser ônus da empresa fornecedora de serviços a prova da regularidade do negócio jurídico.

Ademais, não se pode atribuir à autora a responsabilidade por provar fato negativo. Além disso, o réu é instituição possui mais meios técnicos, jurídicos e econômicos para demonstrar a regularidade da contratação.

Verifica-se que o banco juntou os seguintes documentos: Extratos da conta corrente (fls. 70/104); Extrato parcelado (fls. 105/107); Faturas do cartão de crédito (fls. 108/128); Proposta de abertura de conta, contratação de crédito e adesão a produtos e serviços bancários (fls. 129/142); telas do sistema (fls. 143/152).

O contrato apresentado pelo réu é eletrônico (fls. 135/138). A assinatura dessa forma pode ser realizada por meio de selfies acompanhadas de documentos pessoais do contratante, mas devem conter também outros elementos capazes corroborar a autenticidade da transação.

O mero aporte de documentos e imagens do autor, é insuficiente à efetiva comprovação do compromisso firmado.

Isto porque tornou-se uma prática comum a deflagração de golpes por meliantes que, valendo-se de dados pessoais de terceiros, logram sucesso em entabular contratos de toda a espécie, fazendo de vítimas não só a pessoa física, mas também as instituições financeiras que foram ludibriadas por ocasião da captação documental.

Em que pese seja permitido o contrato por meios digitais, o fornecedor de serviços deve provar que a contratação foi bilateral. O contrato juntado não é capaz de demonstrar a legitimidade da contratação em razão das inconsistências verificadas.

Como o réu sustenta que a contratação foi digital,

deveria trazer informações claras acerca da geolocalização, IP do aparelho, trilha de aceites e browser (navegador de internet), utilizados durante a contratação, mas não o fez.

Conquanto o banco alegue que não falhou na prestação do serviço, não se desincumbiu do ônus de comprovar a ocorrência de alguma excludente de responsabilidade, o que lhes competia, na forma do art. 14, § 3º, do CDC:

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e não é afastada por ato fraudulento de terceiro, consoante o disposto na Súmula 479, do STJ:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Assim, não havendo comprovação inequívoca de que o autor realizou a operação em questão, impõe-se a responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação de serviços.

Veja-se julgados sobre o tema:

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de contrato de empréstimo consignado e de transferência do contrato para outra instituição financeira (portabilidade) c.c. pedido de ressarcimento de danos. Sentença de parcial procedência. Recursos de ambas as rés e do autor. 1. Cerceamento de defesa. Não ocorrência. Conjunto probatório suficiente para o deslinde da causa. Adequado julgamento antecipado (art. 355, inc. I, do CPC). 2. Contrato bancário. Autenticidade impugnada. Instituições financeiras não se desincumbiram de seu ônus de comprovar a efetiva celebração dos contratos pela parte autora. 3. Indébito. Restituição dos descontos incidentes sobre benefício previdenciário recebido pela parte autora. Cabimento. Retorno das partes ao status quo ante. 3.1. Restituição dobrada. Cabimento. Elementos de convicção que apontam para a má-fé dos

correspondentes bancários. Responsabilidade da instituição por atos praticados por seus prepostos. 4. Dano moral. Descontos sobre benefício previdenciário destinado a subsistência da parte autora. Ausência de justa causa. Dano in re ipsa. Além dos descontos, a parte ré não comprovou a disponibilização do respectivo crédito ao autor, o que só agravou o dano do demandante. [...] Sentença reformada para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por dano moral ao autor. Recursos das rés desprovidos, provido parcialmente o do autor”. (TJSP; Apelação Cível 1011001-62.2021.8.26.0637; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tupã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2023; Data de Registro: 09/11/2023)

“Ação declaratória de inexistência de relação jurídica, cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais – Contratação de empréstimo consignado e de portabilidade de empréstimo negadas pela autora – Sentença de parcial procedência – Existência e legitimidade destas contratações não evidenciada – Ocorrência de fraude – Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor – Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça – Ônus probatório que impunha aos réus demonstrar a regularidade e legitimidade destas contratações – Ausência de prova para tanto - Declaração de nulidade da contratação e inexigibilidade da dívida que merece ser mantida – Restituição dos valores descontados indevidamente também se mostra cabível – Ocorrência de dano moral configurada – Demandante que faz jus à respectiva reparação, nos termos do art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, do art. 6º, inc. VI, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 186 do Código Civil – Quantum arbitrado que merece ser mantido – Responsabilidade civil extracontratual – Juros moratórios que devem incidir a partir do evento danoso – Exegese da Súmula 54 do STJ – Afastamento, contudo, da incidência dos juros de mora quanto a restituição a ser feita pela autora, porquanto não deu causa a esta restituição - Sentença reformada em parte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

– *Recursos dos réus improvido e provido o da autora*”.
(TJSP; Apelação Cível 1002899-65.2023.8.26.0157;
Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14^a
Câmara de Direito Privado; Foro de Cubatão - 3^a Vara;
Data do Julgamento: 16/10/2024; Data de Registro:
16/10/2024)

Outrossim, para que fique configurado o dano moral indenizável, é necessário que a parte sofra angústia e aborrecimento de monta, suficientes para ferirem seriamente seus direitos da personalidade. Lado outro, o mero aborrecimento, desconforto, contratempo ou mágoa não têm o condão de gerar dano moral.

No caso específico, a negatização indevida do nome do autor junto aos órgãos de proteção ao crédito configura, por si só, a ocorrência de dano moral passível de reparação. Isso porque, cuida-se de dano moral *in re ipsa*, ou seja, basta a ocorrência do fato ilícito para acarretar o dever de indenizar, visto que o dano é presumido, prescindindo de prova.

Quanto à menção a outras negatizações, em contestação o réu deixou de apresentar qualquer documentação. Em sede recursal, trouxe documentos novos (fls. 219/221), mas sem comprovação do motivo que impediu a realização da juntada no momento oportuno, conforme artigos 434, 435 e 1014 do CPC.

Nesse caso, a hipótese é de inovação recursal, que impede apreciação dos documentos extemporâneos.

Nesse sentido:

“NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. Incidência do CDC. Ausência da demonstração de inadimplência capaz de autorizar a inscrição dos dados cadastrais do autor perante os órgãos de proteção ao crédito. Falha na prestação do serviço. Exclusão do apontamento devida.

Inaplicabilidade, no caso concreto, da Súmula 385, do STJ. Demais inscrições do nome do apelado excluídas antes a que é objeto da presente demanda. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum fixado que não comporta revisão, em observância aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Redução do montante fixado a título de honorários de sucumbência. Impossibilidade. Dicção do art. 85, § 2º, do CPC. Precedentes. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1020209-37.2023.8.26.0011; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024).

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO. Manutenção indevida de apontamento do nome do autor nos cadastros de órgãos de proteção ao crédito após o pagamento do débito. Permanência por tempo que ultrapassa os limites do razoável para se providenciar a baixa da negativação. Entendimento do C. STJ em sede de recurso repetitivo. Indenização por dano moral devida. Dano moral configurado ("in re ipsa"). "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 10.000,00. Inaplicabilidade da Súmula nº 385 do C. STJ. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1028027-56.2022.8.26.0405; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/10/2023; Data de Registro: 26/10/2023)

Para a fixação da indenização pelos danos morais, o juízo deve proceder ao arbitramento de modo que não seja nem ineficaz e nem absurdo, devendo sopesar as condições dos envolvidos, as circunstâncias e as consequências do evento danoso.

Desta feita, sua fixação deve, ao mesmo tempo, compensar o sofrimento do lesado e servir de punição ao ofensor, não podendo ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fonte de enriquecimento ilícito para qualquer das partes, mas sim tem que estar de acordo com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

Diante destes elementos, vislumbro que a quantia fixada em sentença de R\$ 5.000,00, reflete de forma equilibrada todos estes preceitos e deve ser mantida.

Insta consignar que a procedência/improcedência do pedido de indenização por danos morais que conduz à condenação em sucumbência, comporta incidência da Súmula 326 do STJ: *“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*.

Como a responsabilidade é extracontratual, os juros moratórios do dano moral devem fluir a partir do evento danoso, que é a data da negativação (sumula 54 STJ).

Com relação à compensação de valores, verifica-se que a autora recebeu R\$ 1.283,20 em sua conta bancária (fls. 72), motivo pelo qual a devolução dessa quantia ao réu é necessária. Com efeito, fica autorizada a compensação de valor, a ser efetivada quando do cumprimento desse julgado.

Dessarte o apelo da autora fica parcialmente provido para determinar que os juros moratórios do dano moral devam fluir a partir do evento danoso. E o recurso do réu fica parcialmente provido para determinar a compensação de valores entre as partes.

Diante da sucumbência mínima da autora, deixo de condená-la em honorários sucumbenciais.

Com relação aos honorários devidos pelo réu, aplica-se o tema 1059: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl do RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04/2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para DAR PARCIAL PROVIMENTO a ambos os recursos, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI

RELATOR