



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000199617

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008391-29.2024.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante AGIBANK CORRETORA DE SEGUROS SOCIEDADE SIMPLES LTDA., é apelado LUIZ CARLOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 10 de março de 2026.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 15.443

Apelação nº 1008391-29.2024.8.26.0084

Comarca: Campinas

Apelante: Agibank Corretora de Seguros Sociedade Simples Ltda

Apelado: Luiz Carlos Santos

Juiz(a): Leonardo Manso Vicentin

APELAÇÃO – SEGURO – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral – Descontos indevidos em conta corrente - Ausência de comprovação de contratação válida – Documentos unilaterais insuficientes – Proposta de adesão desacompanhada de assinatura do correntista - Dano moral “in re ipsa” - Configuração - Indenização devida - Fixação da indenização em R\$ 3.000,00 (três mil reais) – Valor que, observado os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, as características específicas do caso em tela - Devida a restituição em dobro dos valores descontados - Inteligência do art. 42, parágrafo único, do CDC – Incidência dos juros moratórios sobre o valor a ser restituído que deve ocorrer desde o evento danoso – Prescindibilidade da constatação de má-fé – Sentença mantida – Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 102/107, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral, para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes referente ao contrato de seguro denominado “Seg Bolsa Protegida Agibank”, condenar o réu à cessação dos descontos indevidos, à devolução em dobro das quantias descontadas da conta corrente do autor, acrescidas de correção monetária e juros de mora, e ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 3.000,00, corrigido monetariamente e acrescido de juros de mora. Em razão da sucumbência, condenou o réu ao pagamento das custas, despesas

processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Em suas razões recursais o apelante argui, preliminarmente, a necessidade de atribuição de efeito suspensivo ao recurso, ao argumento de que há elevada probabilidade de reforma da r. sentença e de que a manutenção da condenação lhe ocasionará grave prejuízo, nos termos do parágrafo único do artigo 995 do Código de Processo Civil. No mérito, alega a ausência de ilicitude ou abusividade, ao fundamento de que os descontos decorreram de adesão contratual válida, firmada pelo autor no momento da contratação dos serviços bancários, com anuência expressa às condições do seguro disponibilizado de forma clara e objetiva. Argumenta a impossibilidade de repetição do indébito, por inexistência de pagamento indevido e ausência de má-fé, sustentando que competia ao recorrido comprovar eventual erro, nos termos dos artigos 876 e 877 do Código Civil. Subsidiariamente, requer que eventual devolução ocorra de forma simples. Afirma a inexistência de dano moral, porquanto não houve prática de ato ilícito, ofensa à honra ou à dignidade do recorrido, nem nexos de causalidade, tratando-se, quando muito, de mero aborrecimento, insuficiente para caracterizar dano moral indenizável. Alega, ainda, a inexistência de dano material, uma vez que os valores disponibilizados reverteram em benefício do próprio recorrido. Insurge-se contra a condenação em sucumbência, sob o argumento de que não deu causa à demanda, pugnando pela aplicação do princípio da causalidade ou, subsidiariamente, pela minoração dos honorários advocatícios. Requer, ao final, o provimento do recurso para reforma integral da r. sentença, com a improcedência da ação, e o prequestionamento da matéria (fls. 121/133).



Recurso tempestivo, preparado e respondido
(fls. 142/158).

É relatório.

Recebo o recurso apenas em seu efeito devolutivo, prejudicado o pedido de concessão de efeito suspensivo, em razão do presente julgamento.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito com repetição de indébito e indenização por dano moral, na qual afirma o autor que é correntista do banco réu e recebe benefício previdenciário em conta corrente. Diz que verificou descontos mensais indevidos no valor de R\$ 16,99, relativos a contribuição que desconhece, sem que tivesse contratado qualquer produto ou serviço junto à requerida ou autorizado a realização de débitos em seu benefício. Aduz que a instituição financeira não fornece extrato superior a 90 dias, o que dificulta a apuração do início dos descontos, e requer a inversão do ônus da prova para que a ré junte aos autos a documentação pertinente e informe desde quando as cobranças ocorreram, a fim de apurar o valor total descontado. Afirma que buscou a solução pela via administrativa, sem sucesso, persistindo as cobranças. Invoca a incidência do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva da ré, e requer a cessação imediata dos descontos, com tutela de urgência, a declaração de inexigibilidade do débito, a restituição em dobro dos valores descontados, e a condenação ao pagamento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por dano moral, além da concessão da gratuidade da justiça (fls. 01/20).

Conforme extrato fornecido, verificam-se cinco descontos de R\$ 16,99, de abril a julho e em setembro de 2024 (fls. 33/36).

Estabelecida a breve situação fática narrada, passo à análise das razões do recurso de apelação interposto.

Como se sabe, a relação entre as partes é de consumo, enquadrando-se os litigantes nos conceitos legais de consumidor e fornecedor, em consonância com os artigos 2º, 3º e 17 da Lei nº 8.078/1990.

Assim, devido a inegável relação de consumo entre as partes, a responsabilidade é de natureza objetiva (art. 14 do CDC) e, portanto, deve a ré arcar com o risco de sua conduta nas contratações de forma pouco zelosa, como no caso.

Nesse sentido, não prospera a alegação recursal fundada nos artigos 876 e 877 do Código Civil. Tratando-se de típica relação de consumo, incide a disciplina especial do Código de Defesa do Consumidor, que prevalece sobre as normas gerais do Código Civil, inclusive no que se refere à repetição do indébito. Ademais, em hipóteses de cobrança indevida decorrente de falha na prestação do serviço, compete ao fornecedor demonstrar a existência de engano

justificável, ônus do qual a ré não se desincumbiu.

Não comprovada, então, a existência de relação jurídica entre as partes e, de conseguinte, a legitimidade da cobrança, de rigor declaração de inexigibilidade do débito, com restituição dos valores indevidamente retidos, uma vez que a ré deixou de apresentar contrato ou documento hábil para comprovar a relação jurídica entre as partes.

Além disso, ficou devidamente configurado o dano moral alegado. À vista do resultado lesivo experimentado e a ausência de prova a afastar suas afirmações, de modo a demonstrar a manifestação de vontade válida do autor e justificar os descontos, impossível cogitar-se a inexistência dos elementos caracterizadores do dever de indenizar. Assim, ausente lastro jurídico a justificar a realização dos descontos citados e efetuados à revelia do autor, resta caracterizada a prática de ato ilícito e conduta abusiva pela ré, pelas quais, portanto, deve ser responsabilizada. Ademais, a alegação de que os valores descontados teriam revertido em benefício do próprio autor não tem o condão de legitimar a cobrança.

Repita-se que a relação entre as partes é de consumo e os descontos não autorizados revelam falha na prestação do serviço, cujo prejuízo é presumido, pois decorre do próprio fato danoso, nos termos do artigo 14 do CDC, que trata de hipótese de responsabilidade objetiva. Além disso, a angústia e sofrimento decorrente de descontos mensais sobre verbas de natureza alimentar,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não podem ser equiparados a meros aborrecimentos, oriundos da vida em sociedade, pois configura ofensa a direito da personalidade, que merece reparação.

Quanto ao valor do ressarcimento, não impõe a lei parâmetros para o julgador.

Segundo entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, *“Na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores, e, ainda, ao porte da empresa recorrida, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”*. (REsp 214.381/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, DJU de 29.11.1999).

Dentro desses parâmetros, e para atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade e as particularidades do caso concreto (5 descontos de R\$ 16,99), o montante fixado pelo Juízo *a quo*, mostra-se correto, suficiente para reparar o abalo extrapatrimonial sem gerar enriquecimento sem causa. Há precedentes em que a fixação ocorreu em valor até maior.

Nesse sentido, colaciono precedentes desta E. Corte:

*“APELAÇÃO. Seguro. Repetição de indébito c.c. pedido de indenização por danos morais. Sentença de improcedência Recurso do autor. Ausência de contratação. Ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a lisura da contratação. Suposta contratação de seguro via telefone. Gravação demonstra que o autor não entendeu do que se tratava e ainda interpelou o preposto da ré se o telefonema se tratava de um golpe. Preposto da ré que informou tratar-se apenas de liberação de benefícios. Omissão clara de informações ao consumidor que não se deu conta da contratação. A contratação realizada por telefone que não respeitou os princípios do direito do consumidor, especialmente no que diz respeito ao direito à informação e à proteção da sua vulnerabilidade. Consumidor idoso, considerado hiper vulnerável. Contratação não confirmada. Ré não trouxe quaisquer outros documentos que comprovem a contratação e o envio do contrato escrito para o autor. **Descontos indevidos. Dano moral configurado. Indenização de R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Restituição em dobro. Má-fé demonstrada. Correção monetária e juros. Danos morais decorrentes de ato ilícito. Súmulas 54 e 362 do C. STJ. Recurso do autor provido.**” (TJSP; Apelação Cível 1002531-83.2023.8.26.0439; Relator (a): Lidia Conceição; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pereira Barreto - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024). Destaquei*

*“SEGURO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO E PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Incontroversa inexistência de relação jurídica entre as partes. Autora, segurada do INSS, que foi vítima de descontos indevidos em sua conta bancária perpetrados pela ré. Sentença que condenou a ré à restituição em dobro dos valores descontados indevidamente, assim como ao pagamento de indenização por danos morais. Juros moratórios da indenização por dano material que devem ser computados desde o evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual (S. 54 do STJ). **Quantum indenizatório por danos morais, fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais), que não comporta majoração.** Honorários advocatícios que comportam majoração, passando a ser fixados por equidade. Tabela de Honorários Advocatícios da OAB/SP que não indica valores para*

fixação de honorários advocatícios sucumbenciais. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001694-42.2023.8.26.0111; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajuru - Vara Única; Data do Julgamento: 15/08/2024; Data de Registro: 15/08/2024). Destaquei.

No tocante à restituição do indébito em dobro, estabelece o art. 42, parágrafo único, do CDC, que:

“Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

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.”

Assim, comprovado o desconto na conta corrente do autor, incumbia à ré, detentora dos meios técnicos, comprovar a efetiva celebração do contrato e/ou autorização do desconto realizado, o que haveria de ser feito com a apresentação em Juízo das cópias dos instrumentos contratuais com assinaturas válidas, a comprovar a autenticidade dos documentos juntados, mas não o fez.

Importa destacar que a alegação defensiva de regular contratação, fundada exclusivamente nos documentos juntados a fls. 68/72, não se sustenta. Embora tais peças contenham fotografia do autor, seus dados pessoais e cópia de documento de

identidade, não há assinatura do correntista, nem qualquer outra forma idônea de comprovação de sua anuência, como assinatura física ou digital, confirmação por e-mail, validação eletrônica, ou gravação de contratação via *call center* que evidencie manifestação de vontade livre, esclarecida e inequívoca. Trata-se, em verdade, de documentação unilateral, incapaz, por si só, de demonstrar a formação válida do vínculo contratual e de legitimar os descontos realizados.

No mais, na proposta de adesão de fls. 74/79, o campo destinado à “*assinatura correntista*” está em branco (fl. 77) o que reforça a ausência de prova de consentimento do autor e demonstra a fragilidade da alegação de contratação regular.

Nesse cenário, incumbia à ré, detentora dos meios técnicos e responsável pela formalização do suposto negócio, demonstrar de forma inequívoca a existência de relação jurídica válida e a adesão expressa do autor ao seguro que originou os descontos. Todavia, nenhuma prova eficaz nesse sentido foi produzida, permanecendo desatendido o ônus que lhe incumbia, sobretudo porque, em réplica, o autor reiterou que nada contratou e impugnou especificamente os documentos carreados pela ré (fl. 86)

Ressalve-se, por oportuno, que o simples fornecimento ou confirmação de dados pessoais, tais como nome, endereço, CPF, endereço eletrônico ou informações bancárias, não supre a exigência legal de informação adequada e clara acerca do conteúdo do contrato, tampouco comprova a ciência e a anuência consciente da

consumidora quanto às condições gerais e específicas do seguro. A mera validação de dados cadastrais não se confunde com manifestação de vontade livre e esclarecida, nem tem o condão de legitimar a contratação ou autorizar descontos automáticos, sobretudo quando ausente a prévia e efetiva exposição das cláusulas que importam restrição de direitos.

Assim, uma vez que a cobrança foi promovida e mantida sem qualquer respaldo contratual ou autorização legítima, embora a ré dispusesse de plenas condições para constatar a inexistência da contratação, não há falar em engano justificável.

Nesse sentido, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

“Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c./c. repetição de indébito e indenização por danos morais. Contrato de seguro oferecido por associação de aposentados e pensionistas. Descontos em conta corrente. Sentença de parcial procedência para declarar a inexistência contratual e condenar a ré a restituição simples dos valores descontados. Recurso da autora que merece prosperar parcialmente. Seguro oferecido por associação. Relação de consumo. Descontos de prêmio de seguro não contratados em conta corrente da autora, na qual recebe benefício previdenciário (aposentadoria). Autora que não reconheceu a assinatura na proposta apresentada pela ré. Ausência de interesse da associação na produção de perícia grafotécnica. Não comprovada a autenticidade do documento por ela produzido (art. 429, II, do CPC e Tema 1.061 do STJ). Não comprovada a relação contratual entre as partes. Responsabilidade extracontratual. Ausência de cautela na contratação e no lançamento dos débitos em conta corrente que não configura erro justificável. Devolução em dobro. Dano moral configurado por prática abusiva em razão dos descontos praticados sem lastro contratual e autorização de débito. Desrespeito ao consumidor que demanda a fixação de danos morais. Quantum fixado em R\$ 10.000,00, com correção monetária

desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde o primeiro desconto indevido (Súmula 54 do STJ). Precedentes. Descabe a pretensão de majoração de honorários pela fase recursal fora das hipóteses previstas no Tema 1059 do STJ. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência mantida. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000121-34.2024.8.26.0466; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pontal - 1ª Vara; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024).

“APELAÇÃO. Seguro. Repetição de indébito c.c. pedido de indenização por danos morais. Sentença de improcedência Recurso do autor. Ausência de contratação. Ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a lisura da contratação. Suposta contratação de seguro via telefone. Gravação demonstra que o autor não entendeu do que se tratava e ainda interpelou o preposto da ré se o telefonema se tratava de um golpe. Preposto da ré que informou tratar-se apenas de liberação de benefícios. Omissão clara de informações ao consumidor que não se deu conta da contratação. A contratação realizada por telefone que não respeitou os princípios do direito do consumidor, especialmente no que diz respeito ao direito à informação e à proteção da sua vulnerabilidade. Consumidor idoso, considerado hiper vulnerável. Contratação não confirmada. Ré não trouxe quaisquer outros documentos que comprovem a contratação e o envio do contrato escrito para o autor. Descontos indevidos. Dano moral configurado. Indenização de R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Restituição em dobro. Má-fé demonstrada. Correção monetária e juros. Danos morais decorrentes de ato ilícito. Súmulas 54 e 362 do C. STJ. Recurso do autor provido.” (TJSP; Apelação Cível 1002531-83.2023.8.26.0439; Relator (a): Lidia Conceição; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pereira Barreto - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024).

“SEGURO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO E PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Incontroversa inexistência de relação jurídica entre as partes. Autora, segurada do INSS, que foi vítima de descontos indevidos em sua conta bancária perpetrados pela ré. Sentença que condenou a ré à restituição em dobro

dos valores descontados indevidamente, assim como ao pagamento de indenização por danos morais. Juros moratórios da indenização por dano material que devem ser computados desde o evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual (S. 54 do STJ). Quantum indenizatório por danos morais, fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais), que não comporta majoração. Honorários advocatícios que comportam majoração, passando a ser fixados por equidade. Tabela de Honorários Advocatícios da OAB/SP que não indica valores para fixação de honorários advocatícios sucumbenciais. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001694-42.2023.8.26.0111; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajuru - Vara Única; Data do Julgamento: 15/08/2024; Data de Registro: 15/08/2024).

“Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Desconto indevido de prêmio de seguro na conta bancária do autor. Ausência de prova da contratação. Ônus da ré comprovar a autenticidade da assinatura no documento apresentado. Art. 429, inciso II, do Código de Processo Civil. Restituição em dobro dos valores descontados que é devida no caso concreto. Dano moral configurado. Fatos que extrapolam meros aborrecimentos. Quantum indenizatório que deve ser fixado em valor condizente com os danos sofridos, sem causar enriquecimento ilícito da vítima. Correção monetária que deve incidir em conformidade com a Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e os juros de mora nos termos do art. 406 do Código Civil e do art. 161, § 1º, do Código Tributário Nacional. Descabimento de substituição pelo índice da taxa SELIC. Acolhimento integral da pretensão inicial. Sucumbência integral da ré. Recurso do autor provido e não provido o da ré.” (TJSP; Apelação Cível 1000606-89.2023.8.26.0168; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Dracena - 1ª Vara; Data do Julgamento: 19/12/2023; Data de Registro: 19/12/2023).

Por fim, não assiste razão à ré quanto aos consectários da condenação decorrente da sucumbência, pois, uma vez reconhecido que deu causa ao ajuizamento da ação e que os pedidos formulados foram acolhidos, responde a apelante integralmente pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbência, em razão do princípio da causalidade. Além do mais, a fixação do valor do dano moral por valor inferior ao pretendido não configura sucumbência recíproca, nos termos da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e, no caso, a procedência parcial decorreu apenas desta fixação nestes moldes.

Assim, mantém-se a r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação, e, em razão da sucumbência nesta fase recursal, e na consideração de que os honorários advocatícios foram fixados em 15% do valor da condenação, majoro nesta fase recursal em 5% (art. 85, §11, do CPC) com fundamento nos critérios estabelecidos no §2º, incisos I a IV, do mesmo dispositivo legal, observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, perfazendo 20% do valor da condenação.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relatora