PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000707364

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002156-30.2024.8.26.0445, da Comarca de Pindamonhangaba, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado BENEDITO MOREIRA POMBO JUNIOR.

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 comporta parcial conhecimento e, na parte conhecida, não prospera, com disposição de ofício, majorada a verba honorária. 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, 14 de julho de 2025.

CARLOS ABRÃO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CARLOS HENRIQUE ABRAO, liberado nos autos em 14/07/2025 às 14:52 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1002156-30.2024.8.26.0445 e código 6GLw6zNp.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 77295 (Processo Digital)

Apelação nº 1002156-30.2024.8.26.0445

Comarca: Pindamonhangaba (3ª Vara Cível)

Apelante: **BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**

Apelado: **BENEDITO MOREIRA POMBO JUNIOR**

Juíza sentenciante: *Camila Corbucci Monti Manzano*

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS CUMULADA COM REPARAÇÃO CIVIL DE DANOS MATERIAIS - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO.

1- PLEITO DE REDUÇÃO DO VALOR DA CONDENAÇÃO PARA A DIFERENÇA ENTRE O VALOR APLICADO E O VALOR EFETIVAMENTE RECEBIDO PELO APELADO NO RESGATE ANTECIPADO - QUESTÃO JÁ DECIDIDA FAVORAVELMENTE À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - MATÉRIA NÃO CONHECIDA.

2- APLICAÇÕES FINANCEIRAS EM COE - ASSINATURAS ELETRÔNICAS DESACOMPANHADAS DE DOCUMENTOS PESSOAIS, SELFIE OU QUALQUER OUTRO ELEMENTO QUE POSSIBILITE VERIFICAR SUA AUTENTICIDADE - INSTRUMENTO DIGITAL QUE SE LIMITA A MERO APONTAMENTO DE QUE A CONTRATAÇÃO FOI REALIZADA POR MEIO DA PLATAFORMA MOBILE - ÔNUS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA COMPROVAR A REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO - ARTIGOS 6º, INCISO VIII, DO CDC E 373, INCISO II, DO CPC - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CASA BANCÁRIA - NÃO COMPROVAÇÃO DE QUE OS INSTRUMENTOS FORAM DISPONIBILIZADOS PREVIAMENTE - VIOLAÇÃO AOS DEVERES DE INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA - DESCOMPASSO ENTRE O PRODUTO CONTRATADO E OS OBJETIVOS DO CONSUMIDOR - CLÁUSULAS CONTRATUAIS COM LIMITAÇÕES RELEVANTES NÃO DESTACADAS - AUSÊNCIA DE ANÁLISE DO PERFIL DO INVESTIDOR - DESCUMPRIMENTO DA RESOLUÇÃO Nº 4.263/2013 DO BANCO CENTRAL - ABUSIVIDADE DA RETENÇÃO DE PARTE DO VALOR INVESTIDO, O QUAL DEVE SER INTEGRALMENTE RESTITUÍDO - DANO MATERIAL CONFIGURADO.

3- JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA - MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA - MONTANTE RETIDO PELO BANCO JÁ ATUALIZADO ATÉ O AJUIZAMENTO DA DEMANDA, DEVENDO A CORREÇÃO INCIDIR A PARTIR DE ENTÃO - JUROS DE MORA - RESPONSABILIDADE CONTRATUAL - INCIDÊNCIA DESDE A CITAÇÃO.

4- RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E, NA PARTE

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CARLOS HENRIQUE ABRAO, liberado nos autos em 14/07/2025 às 14:52 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1002156-30.2024.8.26.0445 e código 6GLw6zNp.

CONHECIDA, DESPROVIDO, COM DISPOSIÇÃO DE OFÍCIO, MAJORADA A VERBA HONORÁRIA.

Cuida-se de apelo tirado contra a r. sentença prolatada de fls. 118/122, integrada pelos declaratórios rejeitados de fls. 145/146, julgando procedente a ação, condenando o requerido ao pagamento de danos materiais no valor de R$ 20.728,48, atualizado segundo o IPCA, acrescido de juros de mora calculados pela Taxa SELIC com subtração do IPCA, a partir do resgate, ressalvado o caso de resultado negativo da operação, ocasião em que os juros de mora serão zerados, arcando a requerida com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação, de relatório adotado.

O banco aduz que o fato do autor ter ajuizado ação de exibição de documento não significa que não teve acesso às informações no momento da contratação, houve assinatura eletrônica dos instrumentos, entende que não ocorreu violação dos artigos 11 e 12 da Resolução nº 4.263/13 do Banco Central do Brasil, pois os Documentos de Informações Essenciais (DIEs) contêm todas as informações exigidas pela regulamentação, o autor tinha ciência da possibilidade de recebimento de valor inferior ao aplicado, afirma que a modalidade de investimento

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CARLOS HENRIQUE ABRAO, liberado nos autos em 14/07/2025 às 14:52 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1002156-30.2024.8.26.0445 e código 6GLw6zNp.

com valor protegido era garantida apenas no vencimento do título, e não em caso de resgate antecipado, no momento do resgate, o apelado assinou termo específico reiterando sua ciência quanto às condições, pleiteia que os pedidos formulados na inicial sejam julgados improcedentes, alternativamente pede a redução do valor da condenação para a diferença entre o valor aplicado e o valor efetivamente recebido pelo apelado no resgate antecipado, aguarda provimento (fls. 150/160).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 161/162).

Regularmente processado (fls. 163).

Contrarrazões (fls. 166/173).

Houve remessa (fls. 175).

É O RELATÓRIO.

O recurso comporta parcial conhecimento e, na parte conhecida, não prospera, com disposição de ofício, majorada a verba honorária.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CARLOS HENRIQUE ABRAO, liberado nos autos em 14/07/2025 às 14:52 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1002156-30.2024.8.26.0445 e código 6GLw6zNp.

Cuida-se de ação declaratória de nulidade de cláusulas contratuais cumulada com reparação civil de danos materiais na qual o demandante alega ter aderido a investimento ofertado pela gerente do banco, sob a garantia de que poderia resgatar o valor aplicado, sem qualquer perda, após o prazo de seis meses, condição que lhe era essencial, pois pretendia utilizar os valores para finalização de obra em sua residência.

Afirma que, decorrido o prazo, ao tentar efetuar o resgate, foi informado de que sua gerente estava em licença maternidade e que Marcelo, responsável por substituí-la, comunicou não ser possível realizar o resgate da aplicação naquele momento sem que houvesse deságio sobre o valor.

Sustenta, ainda, que no momento da adesão os contratos não foram disponibilizados e que, mesmo após reiteradas solicitações administrativas, o banco se recusou a exibi-los, o que motivou o ajuizamento de ação de exibição de documentos (1000924-51.2022.8.26.0445).

A instituição financeira pleiteia a redução do valor da

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CARLOS HENRIQUE ABRAO, liberado nos autos em 14/07/2025 às 14:52 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1002156-30.2024.8.26.0445 e código 6GLw6zNp.

condenação para a diferença entre o valor aplicado e o valor efetivamente recebido pelo apelado no resgate antecipado, porém, referida questão já foi decidida nos termos requeridos, não sendo, portanto, conhecida por ausência de interesse.

Em que pese o banco sustentar a regularidade da contratação, os elementos probatórios presentes nos autos corroboram a tese autoral.

Ainda que a assinatura eletrônica seja válida, esta deve garantir a integridade das informações, a confirmação da operação e a identificação do seu signatário, conforme art. 4º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020:

> *art. 4º Para efeitos desta Lei, as assinaturas eletrônicas são classificadas em:*
> *I - assinatura eletrônica simples:*
> *a) a que permite identificar o seu signatário;*
> *b) a que anexa ou associa dados a outros dados em formato eletrônico do signatário;*
> *II - assinatura eletrônica avançada: a que utiliza certificados não emitidos pela ICP-Brasil ou outro meio de comprovação da autoria e da integridade de documentos em forma eletrônica, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento, com as seguintes características:*
> *a) está associada ao signatário de maneira unívoca;*

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CARLOS HENRIQUE ABRAO, liberado nos autos em 14/07/2025 às 14:52 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1002156-30.2024.8.26.0445 e código 6GLw6zNp.

b) utiliza dados para a criação de assinatura eletrônica cujo signatário pode, com elevado nível de confiança, operar sob o seu controle exclusivo;
c) está relacionada aos dados a ela associados de tal modo que qualquer modificação posterior é detectável;
III - assinatura eletrônica qualificada: a que utiliza certificado digital, nos termos do § 1º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.
§ 1º Os 3 (três) tipos de assinatura referidos nos incisos I, II e III do caput deste artigo caracterizam o nível de confiança sobre a identidade e a manifestação de vontade de seu titular, e a assinatura eletrônica qualificada é a que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos.
§ 2º Devem ser asseguradas formas de revogação ou de cancelamento definitivo do meio utilizado para as assinaturas previstas nesta Lei, sobretudo em casos de comprometimento de sua segurança ou de vazamento de dados.

Os Documentos de Informações Essenciais (DIE) e Termo de Contratação (81/83 e 84/86) e os Termos de Resgate Antecipado (fls. 87/88 e 89/90) têm mera indicação de assinatura eletrônica via *mobile*, não se verificando a juntada de nenhum documento pessoal do autor, inexistindo, ainda, geolocalização do dispositivo e validação através de *selfie*.

E diante da impugnação do autor em relação ao contrato *sub judice*, cabia à instituição financeira a comprovação da regularidade da contratação do investimento, nos termos dos artigos 6º, VIII, do CDC e artigos 373, inciso II, e 429, inciso II, ambos do CPC.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CARLOS HENRIQUE ABRAO, liberado nos autos em 14/07/2025 às 14:52 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1002156-30.2024.8.26.0445 e código 6GLw6zNp.

Constata-se que a cláusula relativa ao deságio em caso de resgate antecipado não está destacada no corpo do contrato de forma a permitir imediata e clara compreensão pelo consumidor. Ao contrário do alegado pelo banco, o documento apresenta diversos subtítulos de cláusulas em vermelho, sem conferir real ênfase ou destaque às disposições que limitam direitos do contratante, em afronta ao disposto no art. 54, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual cláusulas que impliquem limitação de direito devem ser redigidas com destaque, permitindo ao consumidor sua fácil identificação.

Diante disso, torna-se verossímil a alegação do consumidor de que não teve acesso prévio aos termos dos Documentos de Informações Essenciais (DIEs), os quais lhe foram disponibilizados apenas após o ajuizamento da ação de exibição de documentos.

Tal circunstância compromete a transparência e a clareza exigidas na fase pré-contratual, violando o dever de informação consagrado no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

Embora o banco alegue que o investimento contratado (COE - Certificado de Operações Estruturadas) possuía todos os riscos

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CARLOS HENRIQUE ABRAO, liberado nos autos em 14/07/2025 às 14:52 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1002156-30.2024.8.26.0445 e código 6GLw6zNp.

e condições adequadamente expostos nos contratos, não há elementos que confirmem a assinatura dos instrumentos pelo autor, presumindo-se que foram disponibilizados em momento posterior, o que enfraquece a alegação de ciência plena e válida do consumidor quanto às características do produto financeiro.

A Resolução nº 4.263/2013 do Banco Central, em seus artigos 11 e 12, impõe às instituições financeiras o dever de implementar políticas e procedimentos aptos a assegurar a adequação do produto ao perfil do cliente, bem como garantir que as informações prestadas permitam a compreensão integral da natureza do investimento, seus riscos e forma de funcionamento:

> *Art. 11. A instituição emissora e as instituições que participem do processo de distribuição, colocação ou negociação do COE devem implementar políticas e procedimentos que assegurem a adequação dos certificados ao perfil dos investidores, observando suas necessidades, interesses e objetivos.*
> *§ 1º As políticas de que trata o caput devem considerar, no mínimo:*
> *I - a modalidade, o nível de risco e complexidade do COE;*
> *II - o valor a ser investido;*
> *III - a situação patrimonial e financeira do investidor;*
> *IV - a experiência do investidor e sua capacidade em compreender os riscos do investimento;*
> *V - as preferências declaradas do investidor quanto à assunção de risco; e*
> *VI - os procedimentos utilizados na negociação do COE.*
> *§ 2º As políticas e procedimentos mencionados no caput devem ser*

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CARLOS HENRIQUE ABRAO, liberado nos autos em 14/07/2025 às 14:52 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1002156-30.2024.8.26.0445 e código 6GLw6zNp.

baseados em critérios consistentes e passíveis de verificação.
Art. 12. A instituição emissora e as instituições que participem do processo de distribuição, colocação ou negociação do COE devem garantir que as informações relativas ao certificado sejam prestadas por meio de documentos disponibilizados ao investidor, os quais devem apresentar linguagem clara, objetiva e adequada a sua natureza e complexidade, de forma a permitir ampla compreensão sobre as condições de funcionamento, seus fluxos de pagamentos e os riscos incorridos.
Parágrafo único. As informações mencionadas no caput devem deixar claro que o recebimento dos pagamentos mencionados no art. 9º, incisos I e II, está sujeito ao risco de crédito do emissor do certificado.

Nesse ponto, observa-se que o banco recorrente não se desincumbiu do ônus de demonstrar o cumprimento desses deveres regulatórios, tampouco produziu prova quanto à efetiva adequação do COE ao perfil do autor.

A disponibilização posterior dos termos contratuais comprometeu a transparência da relação jurídica, dificultando a compreensão pelo consumidor quanto aos riscos envolvidos, em afronta ao disposto no art. 46 do CDC, segundo o qual "*os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo*".

No caso dos autos, verifica-se manifesta violação aos

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CARLOS HENRIQUE ABRAO, liberado nos autos em 14/07/2025 às 14:52 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1002156-30.2024.8.26.0445 e código 6GLw6zNp.

deveres de transparência e informação por parte do banco apelante, que promoveu aplicação financeira em produto com prazo de resgate superior ao desejado, em desacordo com a intenção do consumidor, o qual pretendia resgatar os valores dentro de seis meses, entretanto, foi surpreendido com resgate de montante inferior àquele aplicado, tendo a casa bancária retido mais de 10% do investimento.

Comprovados os prejuízos materiais suportados pelo autor e configurada a falha na prestação do serviço, correta a sentença ao condenar a instituição financeira ao ressarcimento da diferença entre o valor investido e aquele recebido no resgate antecipado (R$ 20.728,48).

A esse respeito:

> *APELAÇÃO. Ação Indenizatória. Dano Material. Aplicação financeira realizada pelo banco réu em desconformidade com as orientações prestadas pelo consumidor, que, em tratativas com preposta do réu, ajustou que o investimento fosse feito em fundo de resgate de seis meses. Instituição financeira que efetuou aplicação no COE, com prazo de resgate de três anos, contrariando a pretensão do consumidor. Levantamento dos valores com retenção de R$ 49.226,58. Falha na prestação de serviços configurada. Dano material caracterizado. Violação ao dever de informação. Termo de Adesão e Ciência de Risco que foi apresentado ao autor para assinatura apenas depois de três meses da realização das aplicações. Sentença confirmada pelos seus*

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CARLOS HENRIQUE ABRAO, liberado nos autos em 14/07/2025 às 14:52 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1002156-30.2024.8.26.0445 e código 6GLw6zNp.

próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1097598-93.2021.8.26.0100; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/05/2023; Data de Registro: 11/05/2023)

No que se refere aos encargos legais incidentes sobre o valor da condenação, observa-se que a quantia já foi devidamente atualizada até a data do ajuizamento da ação (fls. 10), motivo pelo qual a correção monetária deve incidir a partir daí.

Quanto aos juros de mora, tratando-se de relação contratual, incidem a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil.

Aqui é irrelevante que referida matéria não foi alvo do recurso, posto que "*a questão pertinente aos juros moratórios e à correção monetária, por se tratar de matéria de ordem pública, pode ser conhecida de ofício pelo juiz, independentemente de pedido ou recurso da parte*" (STJ, REsp. 1.898.908/PE, rel. Min. Og Fernandes, julgado de 16.03.2021).

Dessarte, o recurso comporta parcial conhecimento e,

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CARLOS HENRIQUE ABRAO, liberado nos autos em 14/07/2025 às 14:52 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1002156-30.2024.8.26.0445 e código 6GLw6zNp.

na parte conhecida, não prospera, com disposição de ofício, majorados os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação atualizado, fluindo juros de mora do trânsito em julgado, nos termos da lei, conforme art. 85, § 11, do CPC.

Registro, na oportunidade, não haver espaço para prequestionamento, porquanto a matéria fora amplamente analisada à luz dos dispositivos legais vigentes e jurisprudência.

Ressalta-se que não cabe ao julgador rebater todos os argumentos e raciocínios expendidos pela parte, bastando que motive sua decisão em atenção ao princípio do devido processo legal.

Nesse sentido, 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." (REsp nº 1.817.453/BA, Rel. Min. Herman Benjamin, 2ª Turma, julgado 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*

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CARLOS HENRIQUE ABRAO, liberado nos autos em 14/07/2025 às 14:52 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1002156-30.2024.8.26.0445 e código 6GLw6zNp.

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." (Agravo em Recurso Especial nº 1.335.032/RS, Rel. Min. 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, **CONHEÇO EM PARTE** do recurso e, na parte conhecida, a ele **NEGO PROVIMENTO** e, tratando-se de matéria de ordem pública, de ofício registro que o valor de R$ 20.728,48 deve ser corrigido desde a data do ajuizamento da demanda, incidindo juros de mora da citação, majorada a verba honorária para 15% sobre o valor da condenação atualizado, fluindo juros de mora do trânsito em julgado, nos termos da lei.

CARLOS HENRIQUE **ABRÃO**

Relator

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por CARLOS HENRIQUE ABRAO, liberado nos autos em 14/07/2025 às 14:52 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1002156-30.2024.8.26.0445 e código 6GLw6zNp.