



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000007206

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002252-20.2023.8.26.0400, da Comarca de Olímpia, em que é apelante OSILEINE MARIA THOMAZINI DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NATAN ZELINSCHI DE ARRUDA (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 9 de janeiro de 2025.

MÁRCIA TESSITORE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº: 1002252-20.2023.8.26.0400

Relator(a): MÁRCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em 2º Grau – Turma II (Direito Privado 2)

Apelante: **Osileine Maria Thomazini dos Santos**

Apelado: **Banco Agibank S/A**

Comarca: **Olímpia - 2ª Vara**

Juiz(a): **Dr(a). Gabrielle Gasparelli Cavalcante**

Voto nº: **2840**

APELAÇÃO. BANCÁRIOS. CONTRATOS BANCÁRIOS. Ação de exibição de documentos c/c pedido de tutela de urgência. Sentença parcialmente procedente. Réu condenado a apresentar os documentos. Apelação visando os danos morais. Boa-fé presumida do consumidor. Dano moral configurado. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de *APELAÇÃO* interposta pela autora contra r. sentença de fls. 200/207, que julgou parcialmente procedente os seus pedidos, condenando o banco réu à entrega dos documentos requeridos.

Inconformada com o resultado obtido, apela OSILEINE MARIA THOMAZINI DOS SANTOS (fls. 210/218) aduzindo, em síntese, que a situação vivenciada não se trata de mero aborrecimento passado pela autora e requer que os danos morais sejam concedidos no montante de R\$ 14.000,00 ou valor razoável e justo.

Contrarrazões às fls. 231/238.

Preparo dispensado diante da gratuidade concedida em decisão de fls. 59.

Recurso tempestivo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de exibição de documentos c/c pedido de tutela de urgência, para determinar que a instituição bancária proceda ao a apresentação do extrato bancário de todo o período em que o *de cujus* (pai da autora) manteve contato com o banco, que seja concedido alvará para levantamento dos valores e que o banco seja condenado a pagar o valor de R\$ 14.000,00, por danos morais a parte autora.

Pois bem.

Rejeito a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade (fl. 233/234), pois a apelação interposta pela parte autora observa o quanto preconizado pelo artigo 1.010, II e II do CPC, não havendo que se falar em ausência de impugnação específica ou afronta ao princípio da dialeticidade, uma vez que devidamente apresentados pela demandante os fundamentos de fato e de direito da insurgência.

O apelo comporta colhimento.

De início, saliente-se que o feito terá seu deslinde com base no Código de Defesa do Consumidor, observando-se o Enunciado da Súmula nº 608, sendo possível, desta forma a inversão do ônus probatório em favor do consumido direito que, como é cediço, não é absoluto.

A sentença dada pelo juízo *a quo* declarou que:

“Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC,
JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos
autorais para condenar o réu Banco Agibank: (i) a exhibir, no

*prazo de 05 (cinco) dias, para a parte autora cópias do extrato bancário do período em que o genitor da parte autora, Sr. Onilde Ribeiros dos Santos, manteve contrato com a instituição financeira, referente à conta nº.72****7 e/ou qualquer outra conta ou contrato que represente créditos detidos pelo falecido contra a instituição financeira ré, devendo ser apresentado extrato com indicação da data do depósito e evolução do saldo. Referidos extratos e documentos deverão ser juntados aos autos. A não exibição dos documentos poderá ensejar a imposição de medidas visando o cumprimento da obrigação, inclusive eventual determinação de busca e apreensão e/ou fixação de multa diária.”*

Com relação ao pedido de danos morais, pronunciou-se da seguinte forma: *“Portanto, evidente que os fatos narrados se limitam ao mero aborrecimento, não causando danos aos direitos personalíssimos da autora. Dessa maneira, a ocorrência de imprevistos rotineiros não pode ser entendida como abalo de ordem moral, sob pena de qualquer dissabor ser considerado como dano indenizável”.*

Respeitado o entendimento do juízo de primeiro grau, não se trata de mero aborrecimento ou dissabor cotidiano. Trata-se de uma família enlutada e de uma instituição que não obedeceu plenamente ao alvará judicial para levantamento de valores.

O consumidor experimentou transtornos e aborrecimentos advindos não só desse descumprimento do alvará judicial, como também, da tentativa frustrada de resolver a lide de forma administrativa, através do número de protocolo 09669002 (fl. 3).

A propósito, a par das impugnações do Banco réu a respeito do contato administrativo da autora, na sua peça defensiva, ele não apresentou nenhum documento que prove que o número de protocolo apresentado pela autora não se tratava de contato com a instituição; não se olvidando, ainda, da inversão do ônus da prova diante da relação de consumo entre as partes e da boa-fé presumida do consumidor cliente.

Recentemente, sobre o assunto:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL, COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA – Sentença de procedência – Apelo do Banco réu – MÉRITO – FRAUDE – "Golpe do falso funcionário" ou "Falsa central de atendimento" – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Hipossuficiência técnica – Conjunto probatório demonstra o crédito em conta do autor referente a empréstimo não contratado e, após contato via WhatsApp, o recebimento de termo de cancelamento de empréstimo, enviado por pessoa se passando por funcionário da instituição financeira, orientando-o seguir procedimentos para devolução da quantia – Procedimentos através dos quais os fraudadores tiveram acesso a dados sigilosos do autor, causando prejuízos ao consumidor, que anteriormente tinha realizado contrato de empréstimo válido com o Banco réu – Falha na prestação do serviço e dever de segurança – Fortuito interno – Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC) e Súmula 479 do C. STJ) – Mantida a declaração de inexigibilidade do empréstimo descrito nos autos e devolução de valores efetivamente descontados do benefício do autor a este título – REPETIÇÃO DO INDÉBITO – O ressarcimento dos valores descontados do benefício previdenciário do autor deve se dar na forma simples – Incidência do CDC que não respalda, no caso concreto, a restituição em dobro – Ausência de violação à boa-fé objetiva (EREsp n. 1.413.542/RS) ou má-fé a justificar a imposição de tal penalidade – Descontos amparados em contrato bancário ainda que posteriormente reconhecida a nulidade, boa-fé objetiva presente – Questão pertinente à devolução em dobro pendente de julgamento no Tema 929 do STJ, com suspensão apenas em sede de recurso especial e agravo em recurso especial — DANO MORAL configurado diante das peculiaridades do caso concreto – Precedentes desta C. Câmara – Valor fixado em R\$ 10.000,00 de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, que não comporta redução – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA – Manutenção dos ônus da sucumbência em face da instituição financeira ré, nos termos do artigo 86, parágrafo único, do CPC – HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS fixados em 10% sobre o valor da condenação, com fulcro no art. 85, §2º, do CPC – Verba honorária mantida – HONORÁRIA RECURSAL – Observância do Tema 1059 do STJ – Não aplicação do art. 85, § 11, do CPC no caso sub judice. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1006297-26.2022.8.26.0037; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2024; Data de Registro: 18/11/2024).

APELAÇÃO – PLANO DE SAÚDE – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER - INDENIZAÇÃO - DANO MORAL – Negativa de cobertura para atendimento do consumidor diante de quadro de saúde grave, com necessidade de fornecimento de medicação, sob alegação de inobservância do medicamento pleiteado no rol da ANS – Situação de urgência caracterizada – Dicção do art. 4º, III do CDC (Boa-fé presumida do consumidor) e do art. 51, IV do CDC – Cláusula de exclusão de cobertura considerada nula de pleno direito – Aplicação dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade à luz do novel art. 8º. do CPC/15 – Dano moral – Inocorrência - A negativa do convênio, ainda que precariamente, de início, encontrava algum amparo no contrato – Não vislumbrada violação a direito de personalidade da parte autora - Recursos desprovidos. **(TJSP; Apelação Cível 1001841-75.2015.8.26.0070; Relator (a): Mário Chiuviute Júnior; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro de Batatais - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/07/2016; Data de Registro: 22/07/2016).**

Relativo ao *quantum* a ser fixado, oportuno citar a recomendação do Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, no Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000 de que: "*o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso*".

No presente caso, a fixação do montante deve ainda guardar relação com os interesses dos sujeitos da relação de consumo, de forma a concretizar o princípio contido no inciso III, do artigo 4º, do Código de Defesa do Consumidor, traduzindo-se em quantia que denote equilíbrio entre as partes, sem contudo, ser motivo de enriquecimento ilícito.

Nessa ordem de ideias, considerando-se as peculiaridades do caso concreto e, ainda, dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como atento aos precedentes do C. Tribunal de Justiça de São Paulo, fixo em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) o valor da reparação dos danos morais, quantia que se mostra adequada para atender a compensação da vítima pelo

fortuito e inibir novas condutas danosas do fornecedor.

A corroborar o entendimento, recente julgado:

RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência - Recurso de ambas as partes – Transações bancárias contestadas - Operações fraudulentas - Débitos inexigíveis. RECURSO DO RÉU - Alegação de ausência de responsabilidade – Não acolhimento – Prestação de serviço inadequada – Magistrado que entendeu que ficou evidenciada a falha na prestação de serviço - Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro - Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude – Inteligência na Súmula 479 do STJ - Responsabilidade do requerido configurada - DANO MATERIAL – Pleito do requerido para que os valores sejam reduzidos – Não acolhimento – Caso concreto em que corretamente o magistrado condenou o requerido ao pagamento dos valores indicados na petição inicial, pois levou em conta a análise dos extratos apresentados nos autos, os quais demonstraram as realizações de transações na modalidade PIX não reconhecidas pelo autor - Sentença mantida – Recurso do réu não provido. RECURSO DO AUTOR – Dano moral in re ipsa – Caracterizado - Valor indenizatório que deve ser arbitrado em R\$.5.000,00 por atender minimamente aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada nesse ponto - Recurso do autor provido. – RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO E RECURSO DO AUTOR PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1039120-58.2022.8.26.0100; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/10/2023; Data de Registro: 20/10/2023).

Diante do exposto, por esse voto, **DOU PROVIMENTO ao recurso** da autora, fixo em R\$ 5.000,00 os danos morais, mantendo ainda a sentença no que diz respeito a apresentação dos documentos pelo banco réu.

O valor ora fixado deverá ser atualizado a partir desta data, inicialmente pela tabela do Tribunal de Justiça e após 29/08/2024 de acordo com o disposto no artigo 406, do Código Civil.

Tendo em vista a sucumbência do banco réu, condeno-o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 20% do valor da condenação.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006). Àqueles manifestamente protelatórios aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

MARCIA TESSITORE

RELATORA