



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000292496

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010557-11.2022.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante BANCO BRADESCARD S/A, é apelada MONICA RODRIGUES DA SILVA POLIZELLI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 26 de março de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1010557-11.2022.8.26.0664.

Apelante: Banco Bradesco S/A.

Apelado: Monica Rodrigues da Silva Polizelli.

Ação: Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais.

Origem: 3ª Vara Cível de Votuporanga.

Juiz de 1ª instância: Dr. Camilo Resegue Neto.

Voto nº 14.710.

CONSUMIDOR. SEGURO. ACIDENTE. COBERTURA. Excessiva e injustificada demora na regulação do sinistro, a ensejar obrigação de fazer. Dano moral *in re ipsa* caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo, aqui concretamente provado. Interessa é que à frustração da consumidora de deparar-se com serviço viciado/defeituoso não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver problema a que não deu causa, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual. Diretriz do STJ. Liquidação em R\$ 5.000,00 que, por não representar *quantum* irrisório nem exorbitante, merece prestígio. Responsabilidade contratual x juros de mora. Matéria de ordem pública. Termo inicial alterado. Precedentes do STJ. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 405/407, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido para: a) impor ao réu a obrigação de finalizar o processo de sinistro do seguro; b) condená-lo a pagar R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Busca ele a reforma do *decisum* monocrático porque: a) não houve falha de sua parte; b) limitou-se a solicitar documentação necessária para análise do pleito, conforme disposto no contrato; c) a parte interessada não apresentou documentos complementares, o que impediu a conclusão do sinistro; d) o máximo devido seria o valor relativo a duas diárias de internação; e) não há relato de nenhum

constrangimento a ensejar reparação extrapatrimonial, de todo injustificada e fixada em valor desarrazoado (fls. 410/424).

Tempestiva e preparada (fls. 426/427), vieram aos autos contrarrazões (fls. 432/437).

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, sobretudo quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do polo consumidor.¹

Fixadas tais premissas, não vinga o apelo, pois a r. sentença de primeiro grau deu à lide o correto desate, o que permite² seja ela mantida.³

A autora informa manter seguro junto ao réu, no qual seu filho e seu marido são seus dependentes. Em 15.10.2021, o primeiro sofreu acidente automobilístico e ficou internado por dois dias, ao fim dos quais se constataram lesões corporais de natureza grave pela incapacidade para atividades habituais por mais de 30 dias (fls. 02).

Ao pleitear cobertura securitária, informou a causa de pedir ter o réu silenciado, sem lhe dar nenhum posicionamento, e a limitar-se a exigir documentos.

Iniciou pedido em 29.10.2021, por telefone, e enviou *e-mails* a partir de 08.11.2021 (fls. 114). Em 30.12.2021, o banco requereu complementação de documentos (fls. 102/103), recebidos (fls. 105); todavia, em março de 2022, mais elementos não constantes na listagem inicial foram requeridos (fls. 116).

¹ CDC, art. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

² STJ, AgInt no AREsp 1.075.290/SC, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 15.03.2018; REsp 662.272/RS, rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.09.2007.

³ RITJSP, art. 252: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

Cansada, a autora procurou ajuda no Procon em abril e 2022, sem solução.

Em setembro/2022, ela enviou mais documentos (fls. 107, 109), segundo ela, devidamente recebidos (fls. 10). Nada obstante, de acordo com o polo ativo, o réu solicitou ainda outros.

A perícia médica concluiu que Leandro não apresenta incapacidade laboral decorrente do acidente. E, utilizando-se por analogia da legislação da Susep, estimou dano patrimonial sequelar de 15% pelo comprometimento funcional leve da mão esquerda (fls. 372).

Em aditamento, observou não haver sequelas funcionais referentes às fraturas na face; limitação leve da força de preensão na mão esquerda. E, quanto aos zumbidos e à perda auditiva, não logrou estabelecer nexo de certeza entre o quadro e o acidente (fls. 396).

Pois bem.

Pese à realização de perícia, o pedido cingiu-se à obrigação de finalizar o procedimento extrajudicial iniciado (regulação do sinistro).

Bem anotou o MM. Juízo que, embora a solicitação tenha se iniciado em outubro de 2021, o pedido não foi finalizado até a data da sentença (02.12.2024), sem que se possa imputar à consumidora qualquer desídia na apresentação dos documentos.

Ora, o defeito na prestação de serviços exsurge da própria demora injustificada na solução da pendência.

Correto, pois, o silogismo estruturado pelo MM. Juiz de Direito:

A autora alega que, apesar de várias solicitações e envios de e-mail/documentos à seguradora e, inclusive, abertura de reclamação junto ao Procon, não obteve êxito na finalização do processo de sinistro (solicitação desde outubro/2021), o que restou demonstrado às fls. 75/122, observando-se que a solicitação de novos documentos, em momento posterior, não pode ser imputada como desídia da segurada.

Por outro lado, com a inversão do ônus da prova, caberia à parte ré, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, comprovar a inexistência de falha na prestação do serviço, ou seja, de que tivesse realizado todos os procedimentos necessários para finalização do sinistro ou que a não conclusão tivesse sido causada pela própria autora. No entanto, não fez prova nesse sentido.

Assim, o que há de concreto nos autos é que houve decurso de tempo considerável entre a abertura do sinistro (outubro/2021) até a presente data, sem que a parte ré tivesse demonstrado a finalização desse procedimento, o que viola o princípio da razoabilidade e o direito da consumidora, cuja demora se mostra injustificada.

Além disso, nestes autos, houve realização de perícia técnica, cujo laudo pericial foi juntado às fls. 361/373 e complementar às fls. 395/396, restando constatada pela Sra. Perita a existência de sequela no periciado.

E não há motivos para se questionar a credibilidade do laudo produzido nos autos, que é conclusivo, devidamente fundamentado e dirimiu de forma suficiente a questão a ser apreciada.

Portanto, constatada a demora injustificada pela ré no procedimento administrativo do processo de sinistro (acidente ocorrido em 15/10/2021), bem assim constada ainda invalidez permanente (independentemente de ser parcial ou total) do

dependente da segurada, cabível o acolhimento do pedido da autora de condenação da parte ré à obrigação de fazer consistente em finalizar o processo de sinistro do seguro contratado (fls. 406).

Verificada, portanto, a inexecução obrigacional que ultrapassa o limite do aceitável (**abuso desmedido a partir da demora excessiva na regulação do sinistro**)⁴, caracteriza-se o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos da consumidora, a quem o Estado deve defender⁵, reprimindo todos os abusos praticados no mercado⁷, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação*.⁸

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Pensar-se o contrário implicaria direta afronta à função *corrigendi gratia* ou reativa da boa-fé objetiva (vetor do mínimo ético exigível), que visa a impedir comportamentos que contrariem os pressupostos da lealdade e da

⁴ CC, art. 187.

⁵ CF, art. 5º, XXXII.

⁷ CDC, art. 4º, II e VI.

⁸ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

proibidade⁹ ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.¹⁰

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa¹¹, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada.

Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser; a exsurgir incontestável que todo esse imbróglio implicou muito mais do que mero aborrecimento.

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais.¹² O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹³ – da quebra da confiança e da **justa expectativa do polo consumidor adimplente**, sendo obrigado a percorrer cansativa trilha apta tentar minimizar essa situação e vencer a injustificada demora na solução do problema.¹⁴

A premissa que tenho clara – tal qual orienta o STJ (**o que por óbvio também se aplica ao serviço**) – é que *à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa*¹⁵, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual.¹⁶

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou*

⁹ Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

¹⁰ *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.

¹¹ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

¹² STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹³ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁴ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹⁵ STJ, REsp 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2017.

¹⁶ STJ, AgInt no AREsp 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

*anular o abuso*¹⁷, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*¹⁸, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.¹⁹

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*²⁰, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*²¹

A hipótese passa longe – **mas muito longe mesmo** – da moldura daquilo que se pode compreender como *mero aborrecimento ou singelo e inofensivo inadimplemento contratual*, segundo a melhor doutrina.²²

É preciso acabar, ainda no século XXI, com a mixórdia que gravita em torno desse tema; afinal, *o descumprimento de contrato pode gerar dano moral quando envolver valor fundamental protegido pela Constituição Federal de 1988*²³, e um dos valores fundamentais da nossa Carta Magna, razão maior do seu *status* de cláusula pétrea, é a defesa do consumidor.²⁴

A integrar o juiz um dos Poderes da União, titular de parcela da soberania estatal portanto, perfeitamente aplicável à espécie o alerta de João Batista de Almeida: *deve ser*

¹⁷ TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

¹⁸ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

¹⁹ STJ, REsp 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

²⁰ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

²¹ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

²² Cristiano Chaves de Farias; Felipe Peixoto Braga Netto; Nelson Rosenvald. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 362-363 e 389-390, i. 5.7.3.1 e 5.7.9.

²³ Enunciado 411 da V Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

²⁴ CF, art. 5º, XXXII.

*abolida a contradictio in terminis: o Estado, encarregado de defender o consumidor, não pode, em hipótese alguma, desrespeitá-lo. Se o desrespeito parte do próprio Estado, faltar-lhe-á legitimidade para cobrar o respeito por parte de outrem. Por isso, seria bem-vinda uma mudança de mentalidade também nessa área.*²⁵

No que tange à liquidação, considerando o abuso imposto e a notória²⁶ excelente saúde financeira do réu, os razoáveis e proporcionais R\$ 5.000,00 arbitrados a título de dano moral, por não representarem *quantum* irrisório nem exorbitante, merecem prestígio; contudo, sem nenhuma relevância no princípio da sucumbência, pois o valor proposto (letra “d” – fls. 10) apresenta caráter apenas estimatório.²⁷

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo²⁸, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.²⁹

A correção monetária incide mesmo do arbitramento inicial (02.12.2024 – fls. 407)³⁰; enquanto os juros de mora, legais³¹, tratando-se de responsabilidade contratual na origem³², fluem – *ex vi legis* – da citação (20.12.2022 – fls. 134), não da data da sentença.

Uma observação, no entanto, há de ser feita: *é que a matéria relativa aos juros de mora e à correção monetária é de ordem pública, pelo que a alteração do termo inicial de ofício no julgamento de recurso de apelação pelo tribunal na fase de*

²⁵ *Proteção jurídica do consumidor*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 283, i. 9.6.3.

²⁶ CPC, art. 374, I.

²⁷ STJ, Súm. 326.

²⁸ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

²⁹ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

³⁰ STJ, Súm. 362.

³¹ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

³² CC, art. 405.

conhecimento do processo não configura reformatio in pejus³³, ou seja, sua análise independe de pedido expresso na inicial ou de recurso voluntário da parte.³⁴

A jurisprudência desta Corte firmou o entendimento no sentido de que, em se tratando de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem desde a citação. Precedentes.³⁵

Sucumbente na sua pretensão³⁶, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária devida pelo apelante em mais R\$ 1.000,00³⁷, com atualização de hoje e juros de mora legais³⁸, do trânsito em julgado³⁹, sem prejuízo da originária proporção estabelecida (fls. 407).

Ex positis, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, com observação quanto ao termo inicial dos juros de mora.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual⁴⁰, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

³³ STJ, AgRg no AREsp 455.281/RS, rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 10.06.2014.

³⁴ STJ, AgRg no REsp 1.427.958/SC, rel. Min. Benedito Gonçalves, j. 27.05.2014.

³⁵ STJ, EDcl no AgInt nos EDcl no AREsp 1.280.727/SP, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 21.08.2023.

³⁶ STJ, AgInt nos ED em AREsp 762.075/MT, rel. Min. Felix Ficher, j. 19.12.2018; AgInt nos EREsp 1.539.725/DF, rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 09.08.2017; ED no AgInt no REsp 1.573.573/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 04.04.2017.

³⁷ CPC, art. 85, §§ 2º e 8º.

³⁸ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

³⁹ CPC, art. 85, § 16.

⁴⁰ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.