



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000304010

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008225-23.2024.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante BEATRIZ NOGUEIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 28 de março de 2025.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível 1008225-23.2024.8.26.0625 (processo digital)

Relator: Emílio Migliano Neto

Apelante: Beatriz Nogueira da Silva

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Juízo de origem: 4ª Vara Cível do Foro de Taubaté da Comarca de Taubaté

Voto 5975-EMN-dar

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Falha na prestação de serviços. Comunicação do banco enviada utilizando-se do nome antigo ("*nome morto*") de autora que realizou retificação do seu registro civil. Nome atual em consonância com sua identidade de gênero feminino. Não atendimento integral a pedido administrativo. Dano moral existente. *Quantum* indenizatório arbitrado em R\$ 3.000,00 adequado ao caso em que não houve exposição a terceiros. Sentença de parcial procedência mantida. **RECURSO NÃO PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por Beatriz Nogueira da Silva contra a r. sentença de fls. 211/214, cujo relatório se adota, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 4ª Vara Cível da comarca de Taubaté, Doutor Marcos Alexandre Santos Ambrogi, julgando procedente em parte a ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais.

Sustenta a apelante, em síntese, que a indenização arbitrada a título de danos morais é baixa diante da falha na prestação de serviços do banco apelado quanto à manutenção da utilização de seu "nome morto" em vez do nome atual retificado, pugnando pela sua majoração para o valor de R\$ 20.000,00.

O banco apelado apresentou contrarrazões às fls. 249/263, sustentando preliminarmente ausência de impugnação específica e não observação do princípio da dialeticidade. No mérito, reiterou que: a) os dados da Apelante foram prontamente retificados logo após a instituição financeira obter ciência da reclamação; b) não restou demonstrada qualquer resistência ou recusa por parte da instituição financeira; c) não restou demonstrada pela Apelante a prática reiterada de envio de mensagens com

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

o nome pretérito; d) não houve demonstração de situações de constrangimento e de discriminação para justificar a majoração dos danos morais. Sustenta a ausência de extensão de dano, pugnando pela manutenção da sentença.

Nos termos da Portaria de Designação nº 104/2023 da Egrégia Presidência da Seção de Direito Privado (DJe de 01 de Junho de 2023, pág. 6), os autos vieram conclusos a este Juiz (fl. 266).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

Conhece-se do recurso interposto vez que tempestivo, e observando-se que a parte recorrente é beneficiária da gratuidade processual (fl. 46), fica dispensado o preparo.

Restam desacolhidas as preliminares de ausência de dialeticidade e de não impugnação específica pois, ainda que de fato as razões sucintas de apelação não sejam analíticas em cada ponto da sentença, verifica-se congruência apta a ensejar o seu conhecimento.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

Trata-se de caso de defeito na prestação de serviços pelo banco apelado, o qual após registro civil retificador da autora com o seu atual nome, convergente com sua identidade de gênero feminino, recebeu comunicações divergentes, com seu anterior nome de registro de nascimento (*Rodrigo*).

Ainda que argumente o Banco quanto à ausência de pedido administrativo, a documentação acostada aos autos (fl. 40) demonstra suficientemente que a apelante buscou a solução administrativa junto à instituição financeira para solução do imbróglio, sem sucesso.

Diante da falha na prestação do serviço e a reiteração de mensagens com seu antigo nome, apontado em suas razões como "nome morto", não se pode afastar que caracterizou ato ilícito, tanto pelo incômodo e sofrimento causados como pelo desvio produtivo para solucionar a persistente falha na comunicação no sistema de comunicação

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

do Banco.

Todavia, o juízo *a quo* bem ponderou que tal comunicação teve seu alcance restrito à pessoa da apelante, a qual não foi exposta ou humilhada perante terceiros, conforme se depreende pela leitura do seguinte excerto à fl. 213:

"No caso dos autos, a persistência do erro por parte do réu em identificar a autora por seu nome anterior, mesmo após solicitação de correção, demonstra a negligência da instituição financeira em assegurar os direitos fundamentais da autora.

Essa situação, além de causar constrangimento à autora, configura uma violação dos direitos da personalidade, ensejando, portanto, o dever de indenizar.

No entanto, considerando que o erro foi restrito ao âmbito privado (e-mail e Whatsapp), sem exposição pública ou a terceiros, bem como o período no qual a situação manteve-se sem resolução, entendo que o valor pleiteado é excessivo, razão pela qual fixo em R\$3.000,00, que se afigura razoável e proporcional à extensão do dano (CC, art. 944 – sem caráter punitivo)."

Em relação ao *quantum*, embora a lei não estabeleça parâmetros para fixação desse danos, impõe-se ao magistrado observar critérios da razoabilidade e da proporcionalidade.

O valor deve ser tal que proporcione compensação ao consumidor pelo dano sofrido, mas que ao mesmo tempo não represente enriquecimento ilícito. Concomitantemente, o valor deverá ser fixado levando-se em consideração o fator pedagógico da medida, a fim de desestimular o ofensor na prática reiterada do ilícito, e estimula-lo a adotar postura de combate à falha na prestação dos serviços, sem que para isso haja intervenção do Poder Judiciário.

Restou claro que o Banco apelado anteriormente realizou as alterações conforme o atual nome da autora (fls. 204/205), mas que o seu sistema ainda persistiu em resgatar indevidamente as informações antigas referente ao anterior nome da apelante.

Pelo que reputo suficiente o *quantum* arbitrado pelo juízo *a quo*, sendo desarrazoada a pretensão da autora ao valor de R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

20.000,00.

Posto isso, pelo meu voto, nega-se provimento ao recurso interposto.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator
Assinatura eletrônica