



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308708

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007087-20.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada/apelante CRISTIANE PEI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Afastaram as questões preliminares, deram parcial provimento à apelação da autora e não conheceram da apelação do réu. v.u.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), JAIRO BRAZIL E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelações nº: 1007087-20.2024.8.26.0011 (processo digital)

Comarca: CAPITAL – 3ª Vara Cível do Fórum Regional de Pineiros

Apelantes/apelados: CRISTIANE PEI e BANCO SANTANDER S/A

MM. Juiz de primeiro grau: Swarai Cervone de Oliveira

Voto nº 49.437

Apelações – Ação declaratória c.c. indenizatória – Serviços bancários – Sentença de acolhimento parcial dos pedidos – Irresignação da autora parcialmente procedente, não conhecida a do réu – Sentença parcialmente reformada, apenas para majorar a indenização por danos morais.

1. Deserção – Recurso do réu não merecendo ser conhecido. Não recolhimento da complementação do preparo, pese a oportunidade a tanto concedida em segundo grau, na forma prevista no art. 1.007, § 2º, do CPC.

2. Preliminar de infração ao princípio da dialeticidade. Afastamento. Peça recursal da autora dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC.

3. Gratuidade da justiça. Benefício concedido ao início do procedimento, sem ter sido impugnado em contestação. Impugnação só apresentada nas contrarrazões. Objeção não merecendo apreciação, pois manifestada a destempo e infringindo a preclusão consumativa.

4. Dano moral caracterizado – Situação em que há de se considerar, de um lado, as angústias e aflições, a perda de tempo e o desgaste experimentado pela autora, de outro, o completo descaso que lhe foi dispensado pela fornecedora de produtos e serviços ré, ainda que em juízo. Situação em que tem aplicabilidade a chamada teoria do desvio produtivo do consumidor. Indenização arbitrada em primeiro grau, na importância de R\$ 3.000,00, comportando

majoração para R\$ 5.000,00, considerados os padrões adotados por esta Colenda Câmara em hipóteses análogas.

Afastaram as questões preliminares, deram parcial provimento à apelação da autora e não conheceram da apelação do réu.

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por CRISTIANE PEI em face de BANCO SANTANDER S/A.

2. Diz a autora, em síntese, que sua mãe era titular da conta corrente nº 0033341101003054-4, mantida perante o banco réu, e a primeira possuía procuração para representar a segunda em assuntos relacionados à aludida conta. Após o falecimento da sua mãe, a autora solicitou o encerramento da citada conta corrente. Afirma que, apesar de não constar nenhuma pendência financeira em nome de sua mãe, tanto que o banco aceitou o pedido de encerramento da conta sem nenhuma objeção, vem recebendo insistentes cobranças do banco réu, por meio de mensagens e ligações telefônicas, sobre uma suposta dívida, no valor de R\$ 22.738,19. Daí a demanda, objetivando a

declaração de inexistência da dívida, a determinação para que o réu exclua o número de telefone da autora dos cadastros internos e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, em valor não inferior a R\$ 10.000,00. A título de tutela de urgência, requereu e obteve determinação para o que o réu cessasse qualquer tipo de cobrança.

A r. sentença, aclarada por embargos declaratórios, julgou a ação parcialmente procedente, para (i) confirmar a tutela concedida, determinando que o réu cesse a realização de qualquer tipo de cobrança relacionada ao débito apontado na petição inicial; (ii) declarar inexistente a dívida cobrada pelo réu; (iii) condenar o réu a excluir o número de telefone da autora dos cadastros internos; e (iv) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, na importância de R\$ 3.000,00. Responsabilizou o réu, ainda, pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor atualizado da soma da quantia considerada inexigível com a da indenização por danos morais (fls. 134/136 e 147/148).

Apelam ambas as partes.

Como fundamentos do pedido de reforma, argumenta o réu o que segue, em síntese: (a) a autora não apresentou nenhum elemento de prova para indicar os fatos alegados; (b) não há provas de que a autora tenha experimentado danos extrapatrimoniais; (c) subsidiariamente, deve ser reduzida a indenização arbitrada em primeiro grau; e (d) o termo inicial da correção monetária e dos juros moratórios sobre a indenização por dano moral deve ser a data do arbitramento (fls. 162/168).

Por seu turno, pretende a autora a majoração da quantia arbitrada como indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 (fls. 172/177).

2. Recursos tempestivos (fls. 159, 162 e 172) e respondidos, com preliminar de infração ao princípio da dialeticidade e impugnação ao pedido de gratuidade da justiça, suscitados pelo réu (fls. 183/190 e 193/199).

Não há preparo do recurso da autora, por ser ela beneficiária da gratuidade da justiça (fls. 69/70).

É o relatório do essencial.

3. O recurso do réu não será conhecido.

Pelo despacho de fl. 205, este relator assinou prazo para complementação do preparo da apelação do réu, por aplicação do art. 1.007, § 2º, do CPC.

O comando não foi atendido (fl. 207).

Assim, porque deserto, tal recurso não merece ser conhecido, à falta de pressuposto extrínseco de admissibilidade.

Princípio da dialeticidade.

4. Não procede a preliminar suscitada pelo réu em contrarrazões.

Isso porque a peça recursal da autora combate o decidido em primeiro grau, assim dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC.

Gratuidade da Justiça.

5. A impugnação ao benefício da gratuidade da justiça apresentada nas contrarrazões não será conhecida.

Ora, deferido o benefício já ao início do procedimento (fls. 69/70), haveria o réu de ter ofertado impugnação em contestação, nos expressos termos do art. 100 do CPC, mas não o fez.

Portanto, trata-se de arguição intempestiva e que afronta a preclusão consumativa, até porque o pedido de

revogação não se funda em fatos supervenientes.

Mérito.

6. Não mais se controverte, nesta esfera recursal, sobre a cobrança indevida, mas somente sobre a medida da indenização por danos morais.

Dúvida não há de que a autora experimentou desgaste, perda de tempo, angústias e aflições ao ser surpreendida com insistentes cobranças, por meio de ligações e mensagens, em razão de suposta dívida de sua falecida mãe, após ter encerrado a conta desta última, com emissão termo de encerramento pelo réu, apontando a inexistência de pendência financeira.

Embora não tenha a autora comprovado a tentativa de resolução extrajudicial da questão, verifica-se a resistência do réu, ainda que em juízo.

Aplica-se a situações como a dos autos a chamada teoria do “Desvio Produtivo do Consumidor”, sustentada pelo Ilustre advogado MARCOS DESSAUNE, na obra de mesmo nome (Editora Revista dos Tribunais, 2011).

Conforme o autor, “o desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências — de uma atividade necessária ou por ele preferida — para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”.

Em face desse cenário e dos critérios adotados por esta Turma Julgadora em casos análogos, considero que a quantia de R\$ 3.000,00, arbitrada em primeiro grau, comporta majoração para R\$ 5.000,00, o que servirá de satisfatório lenitivo para a autora e, por outra, de razoável fator de desestímulo à repetição da conduta lesiva.

Tal quantia experimentará correção monetária

a partir da data da conclusão do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ), segundo o índice estabelecido pelo art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela recente Lei 14.905/24 (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados do evento danoso, ou seja da primeira cobrança indevida (Súmula 54 do STJ), à taxa de 1% a.m., até o dia anterior ao da vigência da citada lei, e à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic – IPCA), para o período posterior.

Nesses termos, meu voto **afasta** as questões preliminares, **dá parcial provimento** à apelação da autora e **não conhece** da apelação do réu.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator