



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000338290

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000776-34.2024.8.26.0198, da Comarca de Franco da Rocha, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado WILLIAN ALVES DOURADO (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: **Negaram provimento ao recurso. 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 sem voto), JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº: 1000776-34.2024.8.26.0198

Comarca: Franco da Rocha (1º Vara Cível)

Apelante: ITAÚ UNIBANCO S.A.

Apelado: WILLIAN ALVES DOURADO

Juiz (a): VICTOR PATUTTI GODOY

Voto nº: 3.920

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER, RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Direito do Consumidor - Autor que havia solicitado a portabilidade do seu salário para outra instituição financeira em razão de descontos referentes a débito em aberto de cheque especial - Portabilidade cancelada unilateralmente pelo réu com retenção da verba salarial do autor - Arbitrariedade patente - Réu que possui mecanismos legais para buscar o ressarcimento dos valores disponibilizados, não podendo agir por suas próprias razões - Restituição do valor retido indevidamente que se impõe - Danos morais configurados - Privação de verba de caráter alimentar em razão de conduta arbitrária do réu - Valor arbitrado em R\$ 7.000,00 que se mostra adequado, atendendo-se aos objetivos de indenizar a vítima e prevenir nova conduta ilícita por parte do réu, tendo em vista as particularidades do caso em análise - Sentença mantida.

Nega-se provimento ao recurso.

1. Trata-se de ação declaratória de nulidade c.c. obrigação de fazer, repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por Willian Alves Dourado frente ao Itaú Unibanco S.A. julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 244/262, cujo relatório se adota, para: *“a) CONDENAR o requerido a restituir de forma simples ao autor os valores indevidamente descontados em sua conta, devendo realizar a devolução do salário do requerente de janeiro/2024 no valor de R\$ 1.765,81, a ser acrescido, até 29/08/2024, de correção monetária pela Tabela Prática do E. TJSP desde a data do efetivo prejuízo/desembolso (Súmula 43*

do C. STJ) e de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação (CC, arts. 397, § único, e 405). A partir de 30/08/2024, passará a incidir apenas a Taxa SELIC, que engloba os juros de mora e a correção monetária pelo IPCA, nos termos do art. 406, §1º, do CC, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata, confirmando a tutela de urgência deferida às fls. 45/48; b) DETERMINAR ao requerido a realizar o desbloqueio de todas as funções da conta bancária do requerente, inclusive viabilizar a portabilidade de seus proventos para outra instituição financeira; c) CONDENAR o requerido ao pagamento do importe de R\$ 7.000,00 a título de danos morais, a ser acrescido, até 29/08/2024, de correção monetária pelo IPCA desde a prolação desta sentença (Súmula 362 do C. STJ) e de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. A partir de 30/08/2024, passará a incidir apenas a Taxa SELIC, que engloba os juros de mora e a correção monetária pelo IPCA, nos termos do art. 406, §1º, do CC, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata.” Reconheceu a sucumbência recíproca, condenando as partes ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios à proporção de 70% para o réu e 30% para o autor, sendo os honorários fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 86, caput, do CPC e observados os parâmetros do art. 85, §2º, do mesmo diploma legal, observada a gratuidade de justiça concedida ao autor.

Apela o réu a fls. 265/273, sustentando que não praticou qualquer abusividade, uma vez que o contrato firmado entre as partes possui cláusula expressa autorizadora. Considerando que os débitos decorreram de saldo devedor do contrato de LIS nº. 000492000021971 que estava em atraso e em razão da disponibilização de saldo na data de 31.01.2024, os valores foram debitados para amortização do saldo devedor. Aduz que o autor estava ciente dos débitos que possuía e optou por formalizar o contrato de renegociação sob n.º 42051 no valor total de R\$ 8.702,47 para pagamento em 12 parcelas de R\$ 1.146,63 com o primeiro vencimento em 03.04.2023, mas acabou solicitando seu cancelamento, após recebimento e uso do valor disponibilizado, o que foi negado pela instituição, ressaltando a cômoda posição do autor em alegar direito de arrependimento sem devolução da quantia

recebida, mas ainda assim, em outubro de 2023 providenciou o cancelamento do acordo com a retomada do saldo devedor, destacando que já procedeu ao estorno dos valores que foram debitados em razão da renegociação. Afirma que no momento da contratação o autor declarou que possuía condição para pagar as parcelas do contrato mediante débito em conta sem comprometer sua subsistência ou de sua família, de modo que os descontos efetuados não configuram penhora de valores, mas sim descontos decorrentes de contratos previamente pactuados. Sustenta, ainda, a inexistência dos danos morais, pois ausente qualquer falha na prestação do serviço ou a ocorrência de ato ilícito apto a causar abalo na vida cotidiana do autor, pugnando, subsidiariamente, pela redução do valor arbitrado.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 274/275)

Contrarrazões a fls. 276/284.

É o relatório.

2. O recurso improcede.

Narra o autor que é correntista junto ao banco réu em virtude de convênio firmado com seu empregador, a Prefeitura de Franco da Rocha, de modo recebia seu salário e movimentava a conta habitualmente.

Aduz que, em razão de dificuldades, passou a utilizar o cheque especial da conta, quando em janeiro de 2023 recebeu uma ligação ofertando a possibilidade de parcelamento do débito, sendo aceito em um primeiro momento, mas acabou desistindo dentro do prazo legal de 07 dias.

Sustenta que, dois meses depois, recebeu nova ligação com proposta de acordo, o que de pronto aceitou, mas novamente, dentro do prazo de 07 dias, acabou desistindo, mas não conseguiu realizar o cancelamento por problemas no sistema, tendo sido informado de que a situação seria registrada pela atendente. Aduz que dias depois tentou novo contato, recebendo a mesma informação de que

estava dentro do prazo de desistência, mas não seria possível o cancelamento por problema no sistema, mas, ainda assim, o acordo seria devidamente cancelado sem qualquer desconto em sua conta.

Contudo, apesar das afirmações das atendedoras, sustenta que ao receber seu salário teve aproximadamente R\$ 3.000,00 descontados imediatamente, não podendo indicar o valor preciso, pois encontra-se impossibilitado de acessar sua conta. Afirma que imediatamente entrou em contato com o réu, inclusive junto à Ouvidoria e o Procon, destacando que o problema somente foi sanado em 09.10.2023, após reclamação junto ao Banco Central.

Alega que, em razão dos problemas citados, solicitou a portabilidade dos seus proventos do banco réu para o banco Nu Pagamentos S.A., o que havia sido deferido e efetivado.

Contudo, no dia 31.01.2024 ao receber seu salário, o banco reteve o valor de R\$ 1.765,81, além de cancelar de forma unilateral a portabilidade existente para o Nu Pagamentos S.A., retendo em proveito próprio o salário do autor para pagamento do débito existente.

Aduz que imediatamente entrou em contato com o gerente para solucionar a questão, pois sua conta estava com acesso limitado e não sabia o destino do valor retido, motivo pelo qual compareceu na agência e foi informado que sua portabilidade havia sido cancelada, e que o valor do salário foi utilizado para amortizar o débito do cheque especial. Ainda na agência lhe foi fornecido um extrato bancário demonstrando que a conta estava zerada nos últimos 90 dias, e que o valor do salário abateu o débito existente, não sabendo informar por qual motivo ou a requerimento de quem a portabilidade foi cancelada.

Sustenta que em 31.01.2024 requereu novamente a portabilidade para a Nu Pagamentos S.A., o que foi recusado pelo réu em 15.02.2024, motivo pelo qual ajuizou a presente demanda.

Pela r. decisão de fls. 45/48 foi deferida em parte a tutela de

urgência para determinar ao réu que: “1) *abstenha-se de reter mais de 50% do montante que ingressar a conta bancária objeto desta ação a título de salário em favor do autor*; 2) *restitua, no prazo de 05 (cinco) dias, os valores retidos anteriormente em desconformidade com o limite fixado no item 1, supra*; e 3) *adote as medidas necessárias, também no prazo de 05 (cinco) dias, para possibilitar ao autor movimentar sua conta bancária*”, sendo interposto o agravo de instrumento n.º 2073903-97.2024.8.26.000, ao qual foi dado parcial provimento, ratificando o efeito ativo, para fixar multa no valor de R\$ 500,00, limitada a R\$ 10.000,00, para cada ato de transgressão das medidas deferidas (fls. 234/239).

Citado, o banco réu informou que o desconto realizado era decorrente do contrato previamente firmado entre as partes, não havendo que se cogitar de impenhorabilidade dos valores, esclarecendo que a portabilidade não havia ocorrido em razão da inconsistência dos dados fornecidos pelo próprio autor (fls. 71/83).

A sentença julgou a ação parcialmente procedente, condenando o réu à restituição dos valores indevidamente descontados da conta do autor, com a devolução do salário de janeiro/2024 no valor de R\$ 1.765,81, com determinação de desbloqueio de todas as funções da conta bancária, inclusive para viabilizar a portabilidade de seus proventos para outra instituição financeira, e por fim, impôs o pagamento de danos morais no importe de R\$ 7.000,00.

E não há razões para alterar o decidido.

A relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor.

O que se discute é a arbitrariedade da conduta do réu ao ignorar uma portabilidade já existente para reter indevidamente a verba salarial do autor, e não a eventual legalidade de desconto referente a um contrato firmado.

Como bem destacou o juízo:

“No mesmo sentido, ilícita a postura do banco requerido em

reter a totalidade do salário do requerente para satisfação da dívida contraída.

Ainda que os descontos das parcelas de cheque especial em conta corrente fossem regulares por estarem previstos no contrato, a conduta do requerido de reter valor ilimitado na conta salário, mesmo após a autora ter optado pela portabilidade, mostra-se irregular.

Como é cediço, a instituição bancária não pode se aproveitar do fato de possuir valores de propriedade do consumidor e, unilateralmente, providenciar a retenção ou transferência para cobrir débito que ele possua com a instituição financeira, situação que restou cabalmente demonstrada pela documentação acostada aos autos, mesmo que pactuada a autorização para cobrança direta.

Não se está, com isso, chancelando a inadimplência, nem tampouco autorizando a requerente a deixar de quitar seu débito. Aliás, pelo teor da própria inicial, verifica-se que não é esta a sua intenção. A obrigação da requerente é cumprir a avença.

Caso não o faça, pois com a portabilidade da conta para outro banco, torna incabível ao requerido o desconto no salário daquela, caberá ao requerido lançar mão dos meios disponíveis para tanto, tais como cobrança judicial e até mesmo inscrição do nome da requerente em cadastros de inadimplentes.

Isso porque a cobrança de débitos deve se dar pela via judicial adequada, não cabendo ao credor exercer seu direito de crédito de forma arbitrária e abusiva.

A abusividade é ainda mais evidente quando se trata de verbas que possuem natureza alimentar, como o salário, tal como no caso em pauta.” (fls. 250/251)

O réu busca chancelar sua conduta sustentando estar amparado em contrato firmado.

Contudo, o valor retido indevidamente da conta bancária do autor em janeiro de 2024 somente ocorreu após o cancelamento arbitrário e unilateral de uma portabilidade que já ocorria há meses, sem que houvesse qualquer justificativa

para tanto.

Verifica-se que o réu agiu unilateralmente, por suas próprias razões, aproveitando-se do fato de receber a verba salarial do autor e, ao invés de direcioná-la à instituição de direito, a qual foi portada a verba, simplesmente cancelou a portabilidade existente e reteve os valores que foram ilicitamente direcionados para a conta corrente mantida junto à instituição.

Desta forma, correta a determinação de devolução da quantia retida em janeiro de 2024, uma vez que o valor estornado citado pelo banco se refere ao mês de outubro de 2023, conforme se verifica do extrato de fls. 73.

Já os danos morais são patentes, seja pela conduta arbitrária do banco, seja pelo descaso com que o consumidor foi tratado, eis que, antes do ajuizamento da demanda, buscou inúmeras formas de solucionar a questão, não tendo seus reclamos atendidos.

Não bastasse, verifica-se que o réu reteve indevidamente e sem qualquer justificativa a verba salarial do autor, a qual possui caráter alimentar.

Fica assim, caracterizado o dever de indenizar os danos morais.

Relativamente ao *quantum* ressarcitório moral, prevalece o entendimento de que deve servir para coibir o agente de procedimento semelhante, sem, todavia, enriquecer indevidamente a vítima. Ou seja, a indenização deve *“proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, sem enriquecimento sem causa, produzindo, em contrapartida, no causador do mal impacto bastante para dissuadi-lo de igual atentado”* (Apelação nº 189.395-1, TJSP – 6ª Câmara, REL. DES. ERNANI PAIVA).

Em relação à quantificação, deve-se levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, bem como a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no evento, de forma a estabelecer um valor que sirva de conforto para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o a reiterar a conduta.

De acordo com os parâmetros acima, bem como com os precedentes desta C. Câmara, entendo que o valor arbitrado de R\$ 7.000,00, mostra-se suficiente para atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não se distanciando dos valores costumeiramente arbitrados.

Desta forma, mantém-se hígida a r. sentença proferida, por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Por fim, os honorários em favor do advogado da parte autora devem ser majorados para 12% da condenação, com fulcro no § 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça concedida à autora.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade de o julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Com esses fundamentos, nega-se provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator