



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000341298

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016328-18.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ALUÍSIO ABDALLA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1016328-18.2024.8.26.0011

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Aluísio Abdalla

Juiz(a) de Direito: Dr.(a.) Swarai Cervone de Oliveira

Voto nº 1.456/mro

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PEDIDO ADMINISTRATIVO NÃO ATENDIDO. RÉU QUE NÃO APRESENTOU OS DOCUMENTOS OU PRESTOU AS INFORMAÇÕES SOBRE OS DEBÊNTURES EM NOME DO AUTOR. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO PARA R\$ 5.000,00. TERMO INICIAL DA CORREÇÃO MONETÁRIA É A DATA DO ARBITRAMENTO E O DOS JUROS DE MORA É A DATA DA CITAÇÃO. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível do réu objetivando a reforma de sentença que julgou procedente o pedido do autor.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se é houve resistência ao pedido administrativo e se os documentos apresentados na contestação são suficientes para atendimento do pedido inicial; (ii) se cabível a imposição de multa, (iii) se configurado o dano moral; e (iv) se é caso de redução do valor da indenização.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Obrigações de fazer e de dar. Autor comprovou as diligências para obtenção de informações sobre as debêntures existentes em seu nome. Banco não respondeu administrativamente após dois anos do pedido e não apresentou os documentos ou as informações com a contestação. Mantida condenação a apresentá-los e prestá-las, respectivamente, sob pena de multa, nos termos do artigo 536, §1º, do CPC. Não incidência do disposto na Súmula 372 do STJ, que trata da ação de exibição de documentos.

5. Dano moral configurado. Relação contratual entre as partes. Fato gerou transtornos ao autor que não se limitaram aos simples aborrecimentos.

6. Redução do valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00, que bem atende os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

7. Consectários legais. A correção monetária é contada a partir do arbitramento e os juros de mora a partir da citação.

IV. DISPOSITIVO

8. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

Dispositivo relevante citado: Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça, art. 252; CPC, art. 536, § 1º; CC, arts. 389, 405 e 406;

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 362 e 372; TJSP, Apelação Cível nº 003153-63.2024.8.26.0590, Apelação Cível 1049296-31.2024.8.26.0002.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou *PROCEDENTES os pedidos, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar a ré: (i) a apresentar, no prazo de 5 dias, sob pena de multa a ser oportunamente arbitrada, documentos e informações detalhadas referentes às 960 debêntures mencionadas na inicial, incluindo seu valor econômico, taxa de juros, data de vencimento, forma de resgate e outros detalhes relevantes; e (ii) a pagar ao autor indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00, acrescidos de correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil), e de juros legais, na forma do art. 406, § 1º, do Código Civil, ambos a partir da data de ajuizamento da ação.*

Em razão da sucumbência, arcará a ré com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios devidos ao advogado do autor, no montante de 10% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Recorre o banco réu. Alegou, em resumo, que o autor não o procurou para solicitar os documentos e, mesmo que tenha solicitado administrativamente, a inexistência de comprovação da resistência ou negativa no fornecimento do documento por parte do apelante, enseja, por si só, a declaração de carência da ação; que assim que intimado, apresentou os referidos documentos, demonstrando a falta de pretensão resistida; que na ação de exibição de documentos não cabe a aplicação de multa cominatória, nos termos da Súmula nº 372 do STJ; que não há comprovação de que o apelado tenha sofrido incômodos que justifiquem a caracterização dos danos morais; que não há nexo causal entre o ato lesivo, praticado

com culpa ou dolo, e o dano efetivamente enfrentado; que, em caso eventual condenação, os valores sejam reduzidos e os juros moratórios devem incidir a partir da sentença condenatória. Pediu o provimento do recurso.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 272/276), com preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade recursal.

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 252/253).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De início, afasto a arguição de ausência de dialeticidade recursal apresentada pela requerente nas contrarrazões, vez que as razões recursais atacam os termos da sentença, deixando bastante claros os motivos pelos quais o julgamento combatido merece modificação.

Ademais, ainda que o requerido insista em argumentos apresentados anteriormente, as razões de apelação possuem relação direta com os argumentos expostos na r. sentença, e estão devidamente fundamentadas com motivação suficiente para o pedido de reforma da decisão recorrida, não havendo que se falar em ofensa ao princípio da dialeticidade.

Superada essa questão, passo ao exame do mérito.

Narra o autor que é correntista do banco réu e, em 03/05/2022, através de um de seus gerentes, foi enviado um extrato de ativos que constava ser possuidor de 960 debêntures.

Aduziu, ainda, que após diversas diligências perante a instituição financeira, não obteve informações sobre os referidos ativos.

Citada, a instituição financeira apresentou contestação e juntou aos autos os documentos de fls. 133/210.

No caso em exame, o autor comprovou que requereu à instituição financeira informações sobre a existência de 960 debêntures em nome, conforme se extrai das mensagens eletrônicas trocadas entre representantes da instituição e o seu procurador, inclusive com a orientação para o envio de procuração pública para a obtenção das informações (fls. 35/48, 64/38 e 69/72), bem como o

envio de notificação extrajudicial para o atendimento do pedido (fls. 73/76).

Ademais, após a citação, o banco réu apresentou os documentos de fls. 133/210, que não esclarecem sobre a existência ou detalhes das debêntures existentes em nome do autor.

No que tange à indenização, observa-se que o autor iniciou as diligências para obtenção das informações em 03/05/2022 (fls. 31), com gastos com procurações públicas e notificação extrajudicial, e passados dois anos, não obteve a resposta satisfatória da instituição bancária.

Este fato gerou transtornos para o autor que não se limitaram aos simples aborrecimentos a que estão sujeitos os que convivem em sociedade.

Diante desse contexto, forçoso reconhecer que agiu com acerto o i. Magistrado sentenciante **ao determinar a apresentação de documentos e informações detalhadas sobre às 960 debêntures e condenar o requerido ao pagamento de indenização por dano moral**, merecendo destaque os seguintes fundamentos:

(...)

A ré se opõe ao pleito do autor argumentando: (i) que o autor não a procurou para solicitar os documentos em questão; (ii) que o autor não comprovou que os documentos não foram entregues; e (iii) que o autor não demonstrou ter arcado com as taxas referentes à entrega da segunda via dos documentos.

Com relação ao primeiro ponto, em sentido oposto ao alegado pela ré, o autor comprovou ter entrado em contato com os funcionários do banco por diversas vezes ao longo de dois anos, conforme os documentos juntados com a inicial. A parte requerida não impugnou de forma específica nem a narrativa exposta na exordial nem as diversas comunicações expostas pela parte contrária.

Com relação ao segundo ponto, tem-se que, evidentemente, não seria o caso de se esperar da parte autora a produção de prova negativa. Ao contrário, cabia à ré demonstrar que forneceu as informações a respeito do investimento, nos termos dos arts. 373, II, do CPC, e 6º, VIII, do CDC, incumbência que não foi cumprida pela parte.

Com relação ao terceiro ponto, não houve qualquer comprovação de que os dados em questão somente poderiam ser passados por meio de documento cuja emissão exija o pagamento de taxa (taxa essa, aliás, cujo valor sequer foi mencionado pela parte).

Ademais, a parte não provou que entregou a primeira via de tal documento ao autor, não sendo possível afirmar que se estaria diante, de fato, de um pedido de liberação da respectiva segunda via. Como se não bastasse, a ré não demonstrou que, nesses dois anos, teria informado ao autor a necessidade de pagamento de qualquer taxa para a obtenção de dados simples acerca de parte de seus investimentos.

Dessa forma, e considerando que a ré não trouxe motivos passíveis de justificar a não disponibilização das informações almejadas pelo autor, entendo haver violação ao dever de informação previsto no art. 6º, III, do CDC.

Os danos morais são presumidos, tendo ocorrido circunstância capaz de gerar à parte autora abalo moral significativo, envolvendo preocupações e dispêndio de tempo que fogem à normalidade, mormente se tratando de idoso com mais de 90 anos de idade e considerando, ainda, o período pelo qual a parte deixou de obter informações sobre seus investimentos. (...)

Por fim, observo que a prova oral buscada pela ré seria inócua, visto que a demonstração de eventual atendimento aos requerimentos do autor deveria ser feita mediante prova documental. Por um lado, cabe lembrar que o réu é uma instituição financeira com grande e complexa estrutura organizacional, que certamente possui capacidade de registrar, no mínimo, os atendimentos realizados aos seus clientes. Por outro, o autor já se pronunciou acerca dos fatos em sua inicial, oportunidade em que apresentou, aliás, diversas tentativas de obtenção de informações junto à parte ré, conforme abordado acima. No mais, com relação aos danos morais, a idade do autor é fato incontroverso, e a parte ré não trouxe qualquer elemento fático para contrapor os eventos narrados na inicial.

No mais, não se aplica ao caso a Súmula 372 do Superior Tribunal de Justiça (Na ação de exibição de documentos, não cabe a

aplicação de multa cominatória), que foi editada em março de 2009, vez que não se está diante de simples ação de exibição de documentos, mas de ação que visa a condenação do réu à obrigação de apresentar os documentos e as informações e, nos termos do artigo 536, § 1º, do CPC, *o juiz poderá determinar, entre outras medidas, a imposição de multa*, para a efetivação da tutela específica determinar as medidas necessárias à satisfação do exequente.

Nesse passo, em relação às condenações à apresentação de documentos com informações detalhadas das debêntures, sob pena de multa, e ao pagamento indenização por danos morais, ratifico, com os acréscimos aqui apresentados, a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*”.

Comporta reparo a r. sentença, todavia, no que se refere ao valor da indenização pelo dano moral arbitrada em R\$ 10.000,00, pois não está alinhada com a que tem sido considerada por este Tribunal que, em casos semelhantes, tem reconhecido que o valor de R\$ 5.000,00 bem atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a desestimular a prática adotada pelo réu, porém, sem implicar em enriquecimento ao autor.

Nesse sentido, confirmam-se:

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CERCEAMENTO DE DEFESA. PROVAS NECESSÁRIAS INSERIDAS NO PROCESSO. REJEIÇÃO. Como salientado em precedentes deste Tribunal de Justiça, o juiz é o destinatário das provas e cabe a ele a condução do processo. As partes juntaram todas as provas que entendiam, por pertinentes ao deslinde do feito em seu favor (art. 336, CPC), sem que manifestassem pedido de produção de provas (fls. 246/248 e 254) de forma que a conclusão havida pelo juízo de primeiro grau não se deu por ausência de provas, mas pela própria convicção do magistrado de origem acerca dos fatos apresentados pelas partes. Alegação rejeitada. CONTRATO BANCÁRIO. ENCERRAMENTO INJUSTIFICADO DA CONTA CORRENTE. RETENÇÃO DE VALORES SEM

*JUSTIFICATIVA. AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO PRÉVIA À CONSUMIDORA. DANO MORAL CONFIGURADO. Ação de restituição de valores cumulada com pedido de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora.. Primeiro, reconhece-se o vício do serviço bancário. Indevido encerramento da conta corrente. A autora foi surpreendida com o encerramento de sua conta corrente, além de sofrer a retenção de valores pelo réu, sob a justificativa de suspeita de operações fraudulentas. Ocorrência do bloqueio da conta corrente como fato incontroverso. Ausência de comprovação acerca da notificação da autora com a antecedência mínima necessária e prevista em regulação do BACEN. E não se produziu prova de suspeita consistente de fraude. A consumidora ficou privada da utilização da conta e dos valores bloqueados. Documentos que demonstraram que a suposta transação fraudulenta, na verdade, foi uma transferência realizada pelo seu padrasto, sem que que tivesse havido solicitação de estorno, no banco de origem. E segundo, reconheço a existência de danos morais. Encerramento de conta e retenção de valores que repercutiram diretamente na subsistência da consumidora. Apesar das diversas tentativas da autora de solucionar referida questão, o banco réu não esclareceu o motivo do bloqueio. Falha grave na prestação de serviços bancários. **Danos morais configurados. Valor fixado em R\$ 5.000,00, montante razoável e compatível com os precedentes da Turma Julgadora. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível nº 003153-63.2024.8.26.0590; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025)*

APELAÇÃO – BLOQUEIO DE CONTA – Ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por morais – Decreto de extinção da demanda em relação ao pleito de desbloqueio da conta e improcedência em relação aos danos morais – Insurgência do consumidor autor – Parcial acolhimento – Alegação de bloqueio da conta em razão da ocorrência de movimentações atípicas – Ausência de qualquer comprovação ou especificação nesse sentido pela instituição financeira ré – Caracterizado defeito na prestação dos serviços bancários – Danos morais configurados – Bloqueio desmotivado da conta do autor que resultou na

inacessibilidade ao cliente dos valores depositados, com impedimento ao cumprimento de suas obrigações financeiras – Indenização fixada em R\$ 5.000,00 – Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto – Precedentes em casos análogos – Sentença parcialmente reformada – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO. (TJSP; Apelação Cível 1049296-31.2024.8.26.0002; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

No que se refere aos consectários legais, também merece reparo a sentença, pois quanto à correção monetária, o termo inicial é a data do arbitramento, nos termos da Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça (*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*).

Quanto aos juros de mora, contam-se a partir da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil, vez que há relação contratual entre as partes.

Por fim, em que pese o parcial provimento do recurso, tem-se que a autora decaiu de parte mínima de sua pretensão, devendo ser mantida a distribuição do ônus sucumbencial fixada pela r. sentença, com alteração da base de cálculo dos honorários de sucumbência, vez que reduzido o valor da condenação.

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para: (a) reduzir o valor da condenação da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00; (b) determinar que os juros sejam contados a partir da citação e que a correção monetária seja contada a partir do arbitramento; e **(ii)** considerando o valor reduzido da condenação, fixo os honorários sucumbenciais devidos ao advogado da autora em 15% do valor atualizado da causa.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora