

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000354776

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017484-68.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JACIARA RAMOS DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

NELSON JORGE JÚNIOR
RELATOR
Assinatura Eletrônica

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

-- voto n. 35.060 --

Apelação Cível nº 1017484-68.2024.8.26.0002

Apelante: Jaciara Ramos dos Santos (justiça gratuita)

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Comarca: São Paulo – Foro Regional II – Santo Amaro – 12ª Vara Cível

Juiz de Direito: Théo Assuar Gragnano

Disponibilização da sentença: 08/08/2024

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA –
EMPRÉSTIMO – PARCELA QUITADA

- Cobrança de parcela de empréstimo – Consumidora que apresentou comprovante de pagamento – Banco que alega genericamente ter havido alguma inconsistência no pagamento – Ausência de demonstração – Inexigibilidade reconhecida:

- Cobrança de parcela paga – Autora que apresentou comprovante de pagamento com dados da dívida – Ausência de demonstração de inconsistência – Estorno não demonstrado – Parcela regularmente quitada.

DANO MORAL

– Cobrança de dívida paga - Negativação indevida – Tentativas de solução administrativa da questão sem êxito - Teoria do desvio do tempo produtivo - Aplicabilidade- Vício na prestação do serviço a que não deu causa a autora:

- Abalo extrapatrimonial caracterizado - Dispendio de tempo relevante para a solução de vício na prestação do serviço a que não deu causa a parte vulnerável da relação jurídica, tampouco contribuiu minimamente.

REPETIÇÃO DE INDÉBITO

– Cobrança de dívida já quitada – Parcela de empréstimo paga, conforme comprovante de pagamento apresentado – Pagamento em dobro – Necessidade- Inteligência do artigo 42, parágrafo único, do CPC:

– Havendo cobrança por dívida já quitada, o banco deverá ressarcir em dobro a quantia cobrada indevidamente, a luz do que dispõe o artigo 42, parágrafo único, do CDC.

RECURSO PROVIDO.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Vistos etc.

Trata-se de recurso de apelação tirado da r. sentença a fls. 329/331, que **julgou improcedente** a ação declaratória de inexistência de débito combinada com danos materiais e morais ajuizada por Jaciara Ramos dos Santos contra Itaú Unibanco S/A, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Apela a autora afirmando que é equivocado o entendimento de que houve estorno do pagamento da parcela nº 4 do acordo, sendo que no documento apresentado consta expressamente o pagamento, que ocorreu no dia 21/03/23 e foi compensado no dia 23/03/23. Esclarece que a transação identificada como “aplica aut mais” refere-se a resgate automático de aplicação. Ressalta que não há qualquer identificação de estorno.

Argumenta que o apelado não sabe o que ocorreu em relação à quitação da parcela nº 4, tanto que na contestação afirmou que haveria “provavelmente” inconsistência com relação ao código de barras.

Sustenta que a sentença é contraditória, pois reconhece que o apelado é responsável pelo problema enfrentado por ela, mas o pedido foi julgado improcedente.

Aduz que, ainda que se considere que o

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

problema decorreu de inconsistência no código de barras, ela não pode ser responsabilizada pelo erro e o pagamento foi efetivamente realizado.

Pleiteia seja determinada a exclusão do apontamento nos órgãos de proteção de crédito e a condenação do apelado ao pagamento de indenização por danos morais.

O recurso é tempestivo, dispensado de preparo, tendo em vista que a apelante é beneficiária da justiça gratuita (fls. 43/44) e fica recebido, nesta oportunidade, nos efeitos devolutivo e suspensivo, nos termos do artigo 1.012, *caput*, do Código de Processo Civil.

O apelado não apresentou resposta ao recurso (fls. 367).

É o relatório.

I. Jaciara Ramos dos Santos ajuizou ação declaratória de inexistência de débito combinada com danos materiais e morais e pedido de tutela antecipada contra Itaú Unibanco S/A, alegando que celebrou com o réu contrato de empréstimo a ser pago em seis parcelas, que foram quitadas, mas mesmo após o pagamento integral da dívida, persiste a pendência de débito e seu nome foi negativado no Serasa. Esclareceu que houve problema sistêmico da ré após o pagamento da parcela vencida em 28/03/2023, que não foi contabilizado e por essa razão ela não recebeu o boleto referente ao mês seguinte. Afirma que enviou o comprovante de pagamento à ré, mas somente em 16/05/2023 foi enviado o boleto com a cobrança das parcelas de abril e de maio.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Contudo, afirma que a parcela nº 4 permanece em aberto e que as tentativas de solução administrativa da questão foram infrutíferas. Assim, ajuizou a ação requerendo a declaração de inexigibilidade da dívida, a condenação do réu à devolução em dobro do valor indevidamente cobrado e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Após a contestação do réu e manifestação da autora, foi proferida a sentença de improcedência, que ensejou a interposição do recurso, que comporta provimento.

Com efeito, verifica-se que autora e réu celebraram contrato de empréstimo no valor total de R\$ 6.759,05, a ser pago em seis parcelas entre 28/12/2022 e 28/05/2023. A autora afirma que efetuou os pagamentos devidos e o réu sustenta que a parcela vencida em 28/03/2023 não foi quitada porque por alguma inconsistência do sistema, o valor do pagamento foi estornado à autora.

Contudo, a autora demonstrou eficazmente que efetuou o pagamento devido na data acordada (fls. 37). O réu, por sua vez, não afirma de forma clara e precisa qual teria sido o problema com o pagamento. Ainda que se considerasse que houve inconsistência no código de barras do boleto, o que ele afirma sem demonstrar, tal fato não poderia ser imputado à autora, pois os boletos foram emitidos pelo réu.

O comprovante de pagamento de fls. 37 tem a correta identificação da data de vencimento, do pagador, do banco destinatário e do valor, tendo restado demonstrada a quitação da parcela.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Ainda que assim não fosse, a tela de sistema apresentada pelo réu (fls. 51) não tem identificação de estorno de valores. Registre-se, ainda, que o boleto foi pago por débito na conta corrente que a autora mantém no Banco Bradesco S/A, constando no comprovante: *“a transação acima foi realizada através do Bradesco Celular, dentro das condições especificadas. O lançamento consta no extrato da cliente Jaciara Ramos dos Santos, CPF 520.838.705-06, agência 2744 – Conta 3186-0, da data de pagamento, sob o número de protocolo 0000157.”* (fls. 37). Dessa forma, eventual estorno seria creditado nessa conta.

No mais, restou incontroverso que a autora buscou resolver o problema diversas vezes, entrando em contato com o atendimento do banco (fls. 145/162). Os documentos apresentados pelo próprio réu mostram que foram abertas reclamações, que a autora enviou o comprovante, conforme orientação e ainda assim não teve o problema resolvido. Consta em um dos relatórios de atendimento as seguintes informações: *“a cliente abriu diversas ocorrências e ainda não teve devolutiva do assunto”; “a mesma já enviou comprovante e tudo mais”; “há pouco tempo eu mesmo [o atendente] enviei para o pessoal, mas não tive devolução”* (fls. 154).

Portanto, além de não ter conseguido demonstrar que houve falha no pagamento e inadimplência da autora, o réu também não logrou demonstrar que prestou atendimento satisfatório, informando e dispondo-se a resolver o problema. Ocorreu que a autora tentou por diversas vezes resolver administrativamente a questão e, por fim, teve de se socorrer do Poder Judiciário.

Vê-se, assim, que a negatização do nome da

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

autora é manifestamente indevida.

No caso dos autos, ainda que não se reconheça o dano moral presumido em razão da negativação indevida, tendo em vista que havia apontamento anterior em nome da autora (Súmula nº 385 do STJ), o dano moral restou caracterizado pela falha na prestação do serviço e por todo o transtorno a que a autora foi submetida.

Houve inequívoco descaso com relação às reclamações da consumidora, a tornar claro os danos morais ocasionados.

Em síntese, toda essa ocorrência poderia ter sido solucionada prontamente, o que não se deu e foi necessária a propositura da ação para alcançar a solução. Portanto, desrespeitada foi a consumidora em sua honra, na personalidade da que exige altivez e dignidade perante a sociedade. A desídia do apelado em resolver a questão, mesmo instada administrativamente pela consumidora, deu causa ao dispêndio relevante de tempo por parte desta, a autorizar a incidência da **teoria do desvio produtivo do consumidor**.

Acerca do tema decidiu este **E. Tribunal de Justiça**:

“Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Telefonia. Tentativa do autor de transferência de titularidade da linha por anos a fio, sem obter êxito. Falha na prestação dos serviços da concessionária. Questão incontroversa. Fatos que extrapolaram o mero dissabor não indenizável. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Dano moral configurado. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido em parte”. (TJSP; Apelação Cível

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

1006535-03.2020.8.26.0009; Relator: Cauduro Padin; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/08/2021; Data de Registro: 11/08/2021)

“APELAÇÃO – NEGATIVAÇÃO INDEVIDA – INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO – DANO MORAL – CONFIGURADO – DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR - O dano moral não precisa representar a medida nem o preço da dor, mas uma compensação pela ofensa injustamente causada a outrem. A indenização econômica tornou-se o único meio para a reparação do dano moral. Ocorre por mera compensação ou neutralização e não exatamente por restauração dos bens lesados, o que, à evidência, seria impossível. Diante de tais situações, a única via pela qual se pode ao menos minorar os efeitos do dano é por meio da reparação pecuniária; - Perfeitamente aplicável a tese do Desvio Produtivo do Consumidor, desenvolvida por Marcos Dessaune (in Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor. 2. ed. rev. e ampl. – Vitória, ES, 2017), que defende, com razão, que o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução dos problemas gerados pelos maus fornecedores, constitui dano indenizável, ou seja, a missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência; - A indenização deve ser fixada em quantia equivalente a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), suficiente para reparar os danos causados e impingir ao fornecedor o dever de aprimorar a prestação de seus serviços. RECURSO PROVIDO”. (Apelação Cível 1012735-26.2018.8.26.0161, Relator: Maria Lúcia Pizzotti, Data de Julgamento: 12/02/2020, 30ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 13/02/2020).

Apreciada a questão do direito à indenização por dano moral, passa-se a verificar a sua quantificação.

Fato é que o montante da indenização deve observar os limites da razoabilidade. A ação indenizatória não pode servir para o enriquecimento do ofendido e tampouco deve ser fixada em valor ínfimo, devendo servir como forma de repreensão ao ofensor, de modo que não mais repita tal prática e prejudique outrem. Logo, cabe ao magistrado,

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

quando da fixação da indenização, agir com ponderação e equilíbrio adequados, uma vez que o seu valor se apura por arbitramento judicial.

Nesse contexto, entendo adequado o valor pretendido, no importe de **R\$ 10.000,00**, pois suficiente à justa compensação dos prejuízos experimentados, sendo capaz de reparar dignamente a vítima do evento danoso, desestimulando condutas semelhantes da ré, sem ter o condão de acarretar o enriquecimento ilícito de quem quer que seja.

Tal montante deverá ser atualizado desde a data de seu arbitramento, nos termos do que enuncia a Súmula n. 362 do Superior Tribunal de Justiça, mediante a aplicação do IPCA cheio, e acrescido de juros de mora na forma do artigo 406, § 1º, do Código Civil, isto é, a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), desde a citação, conforme dispõe o artigo 240 do Código de Processo Civil, cumulado com o artigo 405 do Código Civil, por se tratar de ilícito contratual.

O pagamento em dobro da quantia indevidamente cobrada também deve ser determinado. Verifica-se, no caso, relação tipicamente consumerista, sendo aplicável o quanto dispõe a Lei n. 8.078/1990, conforme entendimento já pacificado pelo **Superior Tribunal de Justiça** através da **Súmula nº 297** ¹.

E, por haver nos autos relação de consumo,

¹ Súmula 297: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

deve ser aplicado o **artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor**², que prevê o pagamento em dobro do que fora cobrado indevidamente, salvo engano justificável.

No caso, a autora pagou a parcela pontualmente, enviou o comprovante ao banco, e continuou sendo cobrada, inclusive com a negativação de seu nome.

Destarte, houve falha na prestação dos serviços do banco, sendo devida a devolução em dobro do valor referente à parcela vencida em 28/03/2023, conforme os parâmetros estabelecidos pelo Superior Tribunal de Justiça:

*"[...] TESE FINAL 28. Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO. MODULAÇÃO DOS EFEITOS 29. **Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado - quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público - se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão.** [...]" (grifamos, EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021).*

Em razão do resultado, deverá a ré arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em

² Art. 42 CDC: Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

15% sobre o valor da condenação.

II. Ante o exposto, por meu voto, **dá-se provimento ao recurso de apelação**, a fim de julgar a ação procedente, com a declaração de inexigibilidade do débito indicado na inicial, a determinação da restituição em dobro do valor indevidamente cobrado e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, nos termos do acórdão.

Por fim, respeitadas as decisões dos tribunais superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

Nelson Jorge Junior

-- Relator --