



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354566

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011956-68.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado THIAGO CERIBELLI PERUQUE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 2970

APELAÇÃO Nº: 1011956-68.2024.8.26.0482

COMARCA: PRESIDENTE PRUDENTE

ORIGEM: 3ª VARA CÍVEL

JUÍZA 1ª INST.: MAIARA LEITE CARDOSO KRAVCHYCHYN

APTE.: BANCO PAN S/A

APDO.: THIAGO SERIBELLI PERUQUE

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para confirmar a tutela antecipada e condenar o requerido a disponibilizar ao requerente acesso ao aplicativo bancário por meio alternativo de autenticação, além de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) se houve falha na prestação do serviço pelo requerido ao não disponibilizar meio alternativo de autenticação; (ii) se configurado o dano moral; e (iii) se o valor da indenização deve ser mantido.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A falha na prestação do serviço é caracterizada pela não disponibilização de meio alternativo de autenticação para pessoa com deficiência visual, violando o direito à acessibilidade.

4. A indenização por danos morais é justificada pela violação dos direitos fundamentais do requerente, extrapolando meros aborrecimentos.

IV. DISPOSITIVO

5. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 207/213, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos, para o fim de confirmar a tutela antecipada, e condenar o requerido na obrigação de fazer consistente em disponibilizar ao requerente acesso ao aplicativo bancário mediante meio alternativo de autenticação (token/SMS ou outro meio apto a garantir a acessibilidade). Prazo: 30 dias da confirmação da intimação da presente

sentença, sob pena de multa diária de R\$ 50,00, limitada a R\$ 5.000,00; condenar o requerido ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais, com correção monetária desde a publicação da presente sentença e juros de mora a partir do evento danoso (Súmulas 362 e 54 do STJ).

Pela sucumbência, condenou o requerido ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados por equidade em R\$ 1.500,00

Apelou o réu (fls. 224/227). Sustenta que não há qualquer motivo para acolhimento dos pedidos autorais, haja vista que não houve prova mínima das alegações, não apresentando qualquer indício que tenha o banco réu praticado qualquer ato ilícito ou falha na prestação de serviço. Pede a reforma da r. sentença, a fim de que seja o dano moral afastado ou, subsidiariamente, redução do *quantum* fixado.

A irresignação é tempestiva, preparada e foi respondida (fls. 289/300).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso não merece acolhimento.

No caso, versa a presente ação sobre a obrigação de fazer consistente em disponibilizar ao requerente, deficiente visual, acesso ao aplicativo bancário mediante meio alternativo de autenticação, apto a garantir acessibilidade eis que enfrentava bloqueios de acesso ao usar a biometria facial, bem como condenação ao pagamento de danos morais pelo flagrante descaso.

No mérito, a r. sentença vergastada analisou de forma clara, coesa e motivada os fatos e fundamentos jurídicos que lhe foram submetidos à análise, conferindo adequada solução ao litígio, irrefutáveis pelas razões de apelação apresentadas pelo insurgente.

Conforme bem observou a Magistrada:

(...) No caso, é incontroverso que o requerente é pessoa com deficiência visual. Segundo as capturas de tela apresentadas, desde novembro de 2023 o requerente vem enfrentando dificuldades para acessar o aplicativo bancário após a instituição financeira substituir a forma de autenticação de token/SMS para biometria facial.

A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro com status constitucional, estabelece em seu artigo 9º o dever de assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação.

No mesmo sentido, o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015) prevê em seus artigos 63 a 75 normas sobre acessibilidade e tecnologia assistiva, determinando que os serviços de telecomunicações e os sites devem ser acessíveis, com alternativas à comunicação visual.

Apesar do requerido ter demonstrado a liberação do acesso ao requerente em 04/06/2024, verifica-se das conversas e protocolos que já em 10/06/2024 o autor mantinha novo contato buscando o debloqueio do aplicativo (fl. 48). Assim, os constantes bloqueios constituem falha na prestação do serviço, principalmente por não ter sido disponibilizado até o momento meio alternativo adequado de autenticação para pessoa com deficiência visual, violando o direito fundamental à acessibilidade. Em outras palavras, considerando que até mesmo por medidas de segurança instituídas em favor do consumidor a necessidade de autenticação é renovada de tempos em tempos, não há garantia de que o acesso pela biometria facial permanecerá sem novos bloqueios.

O reconhecimento facial pode ser uma ferramenta útil, mas não deve ser usado como uma solução universal para todas as situações. A tecnologia pode ser um obstáculo para pessoas com deficiência visual, como tem sido o caso do requerente.

Nesse sentido, a confirmação da liminar é medida que se impõe, para garantir o acesso ao aplicativo mediante substituição do meio

autenticação, por exemplo por token/SMS ou outro meio apto a garantir a acessibilidade.

(...)

No tocante aos danos morais, sua ocorrência é evidente no caso, tendo em vista que houve violação aos direitos fundamentais do requerente em decorrência da imposição de barreira tecnológica que impediu seu acesso de forma adequada aos serviços bancário, mesmo após solicitações expressas do consumidor por meio das quais informou a sua deficiência visual, conforme documentação juntada aos autos. Inegável, portanto, que a situação narrada nos autos lhe acarretou violação aos direitos da personalidade, especialmente considerando sua condição de pessoa com deficiência visual.

Ademais, verifica-se a ocorrência do desvio produtivo do consumidor, teoria reconhecida pelo Superior Tribunal de Justiça, uma vez que o requerente foi obrigado a desperdiçar seu tempo útil e desviar suas competências de atividades necessárias ou por ele preferidas para tentar resolver o problema criado pela requerida, como demonstram os diversos protocolos de atendimento sem solução efetiva, chegando ao absurdo de lhe ser sugerido o uso de LIBRAS (fl. 49), evidenciando total descaso com sua condição de deficiente visual. (...)”.

Nesse sentido, no que se refere à indenização por dano moral, objeto do presente recurso, a r. sentença analisou com profundidade as repercussões na esfera íntima do autor, deixando claro que a questão não pode ser relegada ao mero aborrecimento.

Isso porque o descaso com o consumidor, somado à má ou falha da prestação dos serviços, fizeram com que os fatos narrados extrapolassem os meros aborrecimentos do dia a dia, ficando o requerente efetivamente lesado em sua esfera extrapatrimonial.

Submeteu-se ao martírio de pedir providências de forma reiterada, através de e-mails acostados às fls. 21/27, além das conversas através do aplicativo “WhatsApp” (fls. 28/49), e números de protocolos acostados às fls. 4, sempre recebendo respostas evasivas e protelatórias, sem o devido atendimento por

parte da demandada, ressaltando-se que o problema era de fácil solução.

A situação informada nos autos, que não se trata de mero transtorno ou aborrecimento, identifica perfeitamente a ocorrência do dano, justificando o reconhecimento do direito à pretendida reparação.

O demandante sofreu transtornos e preocupações desnecessárias com a atitude da requerida. E sujeitou-se, como não poderia deixar de ser, a todos os percalços relacionados à busca de soluções para o problema, o que constitui um verdadeiro calvário para o consumidor, pois depara-se com resistências de diversas ordens.

Há suficientes elementos de prova que possibilitam reconhecer que o autor enfrentou sérios aborrecimentos em virtude da má prestação do serviço, caracterizando-se ofensa a direito da personalidade diante da perda do tempo útil para resolução da questão no âmbito administrativo. Cuida-se da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

Nesse sentido:

Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Bloqueio de conta bancária sem notificação prévia e sem justificativa. Dano moral configurado. Teoria do desvio produtivo. Redução do valor da indenização para R\$ 5.000,00. Parcial provimento ao recurso. I. Caso em exame 1. Apelação cível para a reforma da sentença que julgou procedentes os pedidos do autor. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se houve falha na prestação do serviço pelo requerido no bloqueio da conta corrente; (ii) se configurado o dano moral; e (iv) se o valor da indenização deve ser reduzido. III. Razões de decidir 3. O bloqueio da conta sem notificação prévia e sem justificativa caracteriza falha na prestação de serviço, gerando transtornos ao autor que extrapolam o simples aborrecimento. Aplicação da teoria do desvio produtivo. 4. A indenização por danos morais deve ser reduzida para R\$ 5.000,00, alinhando-se aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, conforme precedentes do Tribunal. 5. Consectários legais. Alteração de ofício. Juros moratórios de acordo com a taxa Selic até a vigência da Lei 14.905/2024, a partir da qual incidem os novos critérios estabelecidos pela referida norma IV. Dispositivo 6. Apelação cível conhecida e parcialmente provida. _____ Dispositivo relevante citado: CC, arts. 389 e 406. Jurisprudência relevante citada: STJ/ Tema Repetitivo 112;

AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS; TJSP/ Apelação Cível nº 003153-63.2024.8.26.0590, Apelação Cível nº 1049296-31.2024.8.26.0002 e Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356. (TJSP; Apelação Cível 1007032-65.2024.8.26.0562; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

Portanto, a sentença, muito bem prolatada, examinando detidamente os autos, segue mantida, pelos seus próprios fundamentos.

Dessa forma, mantém-se a sentença, inclusive conforme o disposto no artigo 252 do Regimento Interno desta E. Corte que dispõe: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento.*”.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça prestigia este entendimento ao predominantemente reconhecer a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-o no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisor (REsp 662.272-RS, 2ª Turma; REsp 641.963-ES, 2ª Turma; REsp 592.092 AL, 2ª Turma; REsp 265.534-DF, 4ª Turma; AgRg no REsp n. 1.339.998/RS, 4ª Turma).

Por conseguinte, adota-se a fundamentação e conclusão da r. sentença, permanecendo mantida e ratificada como parte integrante deste voto, com fundamento no artigo 252 do Regimento Interno desta E. Corte.

Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários sucumbenciais para R\$ 1.700,00.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora