



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000388366

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016124-53.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCARD S/A, é apelada SUELI DOMINGUES (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), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N. 54612

APELAÇÃO N. 1016124-53.2024.8.26.0405

COMARCA: OSASCO

JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: MARCIA DE MELLO ALCOFORADO HERRERO

APELANTE: BANCO BRADESCARD S/A

APELADA: SUELI DOMINGUES

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos morais. Cobrança indevida de obrigação resultante de contrato de renegociação de débitos. Consideração de que a prova documental existente nos autos evidencia falha na prestação do serviço por parte do banco ao emitir boleto com data retroativa, mas que ainda assim foi regularmente pago pela autora. Autora que, a par do pagamento regular da parcela do acordo, passou a receber ligações de cobrança e foi impedida de emitir os boletos para cumprimento do ajuste. Situação que extrapolou o mero aborrecimento do cotidiano. Adoção, no caso, da teoria do desvio produtivo do consumidor, tendo em vista que a autora foi privada de tempo relevante para dedicar-se ao exercício de atividades que melhor lhe aproovessem, submetendo-se, em função do episódio em cotejo, a intermináveis percalços na tentativa de solucionar os problemas oriundos da má prestação do serviço. Danos morais configurados. Indenização, fixada em R\$ 5.000,00, preservada. Multa fixada em R\$ 5.000,00, visando apenas compelir o réu ao cumprimento das obrigações que lhe foram impostas. Pedido inicial julgado procedente. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Dispositivo: negaram provimento ao recurso.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 229/233, de relatório adotado, que, em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, julgou procedente o pedido inicial.

Sustenta o recorrente, em síntese, que agiu no exercício regular do seu direito, uma vez que o pagamento da parcela foi realizado pela autora com atraso de mais de mais de trinta dias, sendo evidente o descumprimento do ajuste por culpa exclusiva da parte ativa. Discorre sobre o princípio do *pacta sunt servanda*. Aduz que não há se cogitar no caso de indenização por danos morais, porque não houve ofensa aos direitos da personalidade, como ao nome, imagem, honra subjetiva e boa fama, mesmo porque sequer houve a inscrição do nome da autora nos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito. Saliencia que é descabido o arbitramento de multa em dobro para a hipótese de descumprimento da medida, sendo de rigor sejam as astreintes afastadas ou ao menos reduzidas, porque fixada em valor excessivo e desproporcional.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

Versam os autos sobre ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais em que fundamenta a autora o pedido inicial em alegação de que formalizou com o réu, em seu sítio eletrônico, um acordo para pagamento de débito em atraso, mas o ajuste foi cancelado pelo banco de forma unilateral, sem qualquer notificação prévia; assim, realizou nova renegociação da dívida, mas os boletos para pagamento das parcelas não foram regularmente emitidos, vindo a recebê-los apenas após reclamação formalizada no site reclameaqui; diz que fez o pagamento da primeira parcela, mas, dias depois, ao tentar obter o segundo boleto, foi informada de que o pagamento anterior ainda estava em aberto e que o acordo seria cancelado; passou a receber inúmeras ligações de cobrança, situação que lhe causou sérios transtornos; argumenta que mesmo após muita insistência e tentativas em ter acesso aos boletos para pagamento, nada era viabilizado pelo banco, sendo evidente o descaso e o defeito na prestação dos seus serviços; não lhe restando alternativa, propôs esta ação postulando a declaração de inexigibilidade da parcela paga, a condenação do réu na obrigação de fazer consistente em cumprir o acordo e emitir os respectivos boletos para pagamento das parcelas restantes, bem assim ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00.

E a r. sentença de fls. 229/233 julgou procedente o pedido inicial para “a) condenar a parte requerida na obrigação de fazer consistente em promover, no prazo de 15 dias, a reativação do acordo celebrado, nos exatos termos em que pactuado pelas partes (12 parcelas de R\$ 387,16, com vencimento a cada dia 24, observando-se que já ocorreu o pagamento da primeira parcela, em 30/04/2024), devendo a casa bancária promover a competente entrega dos boletos bancários à parte autora, mês a mês (ou fazer a remessa de uma única vez de todos os boletos), com tempo hábil para que a autora realize os competentes pagamentos, sob pena de aplicação de multa única por descumprimento consistente no valor de R\$ 5.000,00, a ser revertida em favor da parte autora, sem prejuízo de majoração, se necessária; b) condenar a parte requerida a pagar à autora, a título de ressarcimento por danos morais, a quantia de R\$ 5.000,00, com correção monetária pelo IPCA contada a partir da data desta sentença, e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação (19/06/2024) até 29/08/2024, sendo que, a partir de 30/08/2024, os juros serão a diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024, e, caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, § 3º, CC). Considerando o teor da sentença deferiu ainda a tutela de urgência para determinar à parte requerida que promova, caso ainda não o tenha feito, a baixa do nome da parte autora dos órgãos de proteção ao crédito, no prazo de 5 dias, quanto aos débitos nesta sentença discutidos, sob pena de aplicação de multa por eventual descumprimento, no importe de R\$ 5.000,00, em favor da parte requerente.

Recorre o banco e o recurso de apelação por ele interposto não comporta provimento.

Cumpre deixar desde logo assentado que se cuida aqui de relação jurídica típica de consumo e que está configurada a hipossuficiência da consumidora, sendo incontroversa a verificação da falha da prestação do serviço em cotejo, de modo que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço somente poderia ser elidida nas hipóteses a que alude o § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, não materializada na espécie.

Bem é de ver que resulta patente, do exame dos autos, a verificação do defeito na prestação do serviço bancário em cotejo, bem assim o descaso do banco com a autora, tendo em vista que, a despeito das diversas reclamações por ela efetuadas, ainda assim não teve o impasse de que ora se cuida resolvido, haja vista que, conquanto tenha o banco asseverado que houve pagamento das parcelas em atraso, dúvida não remanesce do exame da prova documental existente nos autos de que o boleto foi emitido pela instituição financeira com data de vencimento retroativa [o documento foi processado em 29/04/2024, mas com data de vencimento em 03/04/2024 (fls. 65)], mas ainda assim foi prontamente pago pela autora, do que resultam ilegítimas as cobranças posteriormente realizadas em desfavor da parte ativa, de modo que não havia também qualquer justificativa para a ameaça de cancelamento da renegociação dos débitos.

Neste passo, consoante assentado com propriedade pela magistrada, “consoante se extrai dos autos, foi celebrado acordo para pagamento dos valores devidos e o vencimento da primeira parcela do acordo, no valor de R\$ 387,16, estava programado para ocorrer em 24/04/2024 (vide fl. 75). Por não ter recebido cópia do boleto bancário para realizar o pagamento, a requerente entrou em contato com o banco requerido, consoante constou de fl. 84, ocasião em que pelo preposto do banco réu de nome Pedro, na data de 29/04/2024, às 12h01, foi dito que ser-lhe-ia enviado novo boleto para pagamento, com data de vencimento em 03/05/2024 (ajustado de data original 24/04/2024), requerendo que a autora aguardasse o período de 24 horas a promover o pagamento, de modo que houvesse tempo hábil para registro do boleto. Ocorre, contudo, que, por aparente equívoco da casa bancária, o novo boleto para pagamento, que deveria contar com data de vencimento em 03/05/2024, foi enviado à autora com data retroativa, ou seja, 03/04/2024. É o que se infere do documento de fl. 65. Ato contínuo, recebido o boleto bancário com data de vencimento em 03/04/2024, talvez por não ter se atentado à data de vencimento que constou de forma equivocada no documento, a autora realizou o pagamento do boleto após as 24 horas de espera solicitada pelo preposto do réu, pagando, efetivamente, em 30/04/2024 (vide comprovante de fl. 66). Pois bem. Deveria ter constado no boleto bancário a data de vencimento de 03/05/2024, tal como informando pelo preposto Pedro, à fl. 84. Assim não ocorrendo, no momento em que realizado o pagamento do boleto encaminhado à autora, o requerido não reconheceu o efetivo pagamento, dando azo ao imbróglio apresentado nos autos. Em resumo: verificou-se falha na prestação de serviços do requerido, dado que aduziu que iria reemitir o boleto para pagamento com data em 03/05/2024 mas o fez com data de 03/04/2024. Tivesse o requerido realizado a correta emissão do novo boleto bancário, respeitando os termos do quanto informado à consumidora, o acordo não teria sido interrompido. Dessa forma, a alegação do réu de que sobreveio pagamento do boleto com atraso, formulada em sua peça defensiva, de modo a justificar sua conduta, não pode ser aceita por este juízo.” (fls. 230/231).

Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta desidiosa do banco recorrente, cuja verificação evidencia-se pelo fato de ter sido a autora submetida, por longo período, a sérios percalços na tentativa de cancelar a cobrança indevida e obter os respectivos boletos para pagamento da dívida renegociada com o réu,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sem obter sucesso, cumprindo prestigiar no caso a teoria do “Desvio Produtivo do Consumidor”, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que 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. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer – para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais.” [2<http://revistavisaojuridica.uol.com.br/advogados-leis-jurisprudencia/71/desvio-produto-doconsumidor-tese-do-advogado-marcos-dessaune-255346-1.asp>].

Neste sentido, há precedentes nesta Corte:

“APELAÇÃO CÍVEL – Ação de reparação de danos materiais e morais – Aquisição de produto pela Internet – Mercadoria paga, mas não entregue - Sentença que julgou procedente, em parte, o pedido, para condenar o réu a ressarcir à autora a quantia paga, mas afastou o pedido de condenação por dano moral – Inconformismo da autora – Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, a ensejar reparação a tal título – Réu que, ademais, embora chamado a realizar a intermediação, não solucionou o problema e a espera estendeu-se por cerca de um ano. Gratuidade Pedido de revogação formulado em contrarrazões - A contratação de advogado particular, por si só, não afasta o direito à gratuidade - Não apresentação, pelo réu, de provas concretas suficientes a ensejar a revogação do benefício. Recurso provido, em parte, para condenar o réu, a título de danos morais, no montante de R\$3.000,00 (três mil reais), com correção monetária a partir desta data e juros de mora legais a partir da citação.” (Apelação n. 1050835-08.2019.8.26.0002, 29ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Jayme de Oliveira, j. 23/04/2020).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE VALOR C.C. REPETIÇÃO POR INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Reincidência de nova cobrança em relação à mesma dívida discutida em demanda anterior. Descaso que superou mero dissabor, inclusive em sucedâneo a chamada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Danos morais caracterizados. Montante fixado a título de reparação dos danos morais que deve ser mantido (R\$ 6.000,00). Condenação da ré no equivalente ao dobro do valor cobrado. Descabimento. Inaplicabilidade do art. 940 do Código Civil. Súmula 159, do STF. Recurso provido, em parte.” (Apelação n. 1019210-84.2018.8.26.0003, 14ª Câmara de Direito Privado, Relª. Desª. Lígia Araújo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Bisogni, j. 04/03/2020).

Destarte, na hipótese em apreço, as cobranças reiteradas efetuadas pelo banco e as várias tentativas inexitosas da autora de solucionar o problema [que resultaram num desperdício de tempo que o consumidor poderia ter utilizado para desenvolver outras atividades] ultrapassaram os contornos de mero inadimplemento contratual, evidenciando a caracterização dos danos morais indenizáveis.

Logo, configurado o dano moral, cumpre ter em conta que a indenização deve ser estabelecida em patamar moderado e adequado à espécie, adotando-se critério que afaste a possibilidade de que a obrigação ressarcitória importe em enriquecimento ilícito, mas, considerando o aspecto inibitório da condenação, em relação ao autor do ilícito, a fim de que melhor avalie seus procedimentos, não se olvide, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar os sérios contratempos experimentados pela lesada.

Destarte, em atenção a esta diretriz, reputo adequada a preservação da indenização em R\$ 5.000,00, mesmo porque “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/09/01), descabido, portanto, o pleito de redução do valor da indenização formulado pelo banco recorrente, porque importaria em postura destoante com o propósito norteador da reparabilidade do dano moral.

Por fim, não há também se cogitar da inaplicabilidade das astreintes, porque tem elas por objeto duas obrigações de fazer distintas [uma para a hipótese de descumprimento na emissão dos boletos, outra para a omissão na eventual necessidade de exclusão do nome da autora dos cadastros de inadimplentes], tendo elas por finalidade apenas compelir o recorrente a cumprir a determinação judicial, não se revelando também exageradas, porquanto se cuida aqui de portentosa instituição financeira, inexistindo razão relevante que justifique afastamento das astreintes, a par do que a expressão monetária que delas afloras retrata tão somente o seu poder de coerção, gerando o desestímulo ao imediato descumprimento da determinação judicial.

Sobre a natureza da multa cominatória, preleciona Vicente Greco Filho que “sua finalidade é compulsiva, a de fazer com que o devedor cumpra especificamente o devido, o que é sempre melhor do que a compensação em perdas e danos. Dada essa natureza da multa pecuniária, ela pode ultrapassar o valor da obrigação. Não tem o caráter de prefixação das perdas e danos.” (Direito Processual Civil Brasileiro, Editora Saraiva, 3º Volume, 16ª edição, p. 69).

Nesta mesma linha, anotam Nelson Nery Junior e Rosa Andrade Nery que “deve ser imposta a multa, de ofício ou a requerimento da parte. O valor deve ser significativamente alto, justamente porque tem natureza inibitória. O juiz não deve ficar com receio de fixar o valor em quantia alta, pensando no pagamento. O objetivo das astreintes não é obrigar o réu a pagar o valor da multa, mas obrigá-lo a cumprir a obrigação na forma específica. A multa é apenas inibitória. Deve ser alta para que o devedor desista



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de seu intento de não cumprir a obrigação específica. Vale dizer, o devedor deve sentir ser preferível cumprir a obrigação na forma específica a pagar o alto valor da multa fixada pelo juiz.” (Código de Processo Civil Comentado e Legislação Extravagante, Editora Revista dos Tribunais, 7ª edição, p. 782).

Em suma, mantenho a r. sentença por seus fundamentos e pelos ora delineados, descabida na espécie a elevação dos honorários em favor do advogado da autora [CPC, art. 85, § 11], porque já fixados em primeiro grau em seu patamar máximo.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Desembargador Relator
(assinatura eletrônica)