



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000397828

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007553-39.2024.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante DURVALINA CANDIDA DE SOUZA ARREBOLA, é apelado BANCO BNP PARIBAS BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº:
Apelante:
Apelado:
Foro e vara de origem:

1007553-39.2024.8.26.0229
DURVALINA CANDIDA DE SOUZA ARREBOLA
Banco Bnp Paribas Brasil S/A
Foro de Hortolândia/1ª Vara Cível

Ementa: CONSUMIDOR. CIVIL. AÇÃO COMINATÓRIA E APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. REQUERIMENTO DE EMISSÃO DE BOLETO PARA QUITAÇÃO ANTECIPADA INTEGRAL DO DÉBITO. INJUSTIFICADA RECUSA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação da autora contra sentença de parcial procedência que acolheu seu pedido de obrigação de fazer (emissão de boleto bancário para quitação antecipada integral de débito), sob pena de multa, mas rejeitou o de indenização por danos morais. A sentença negou a indenização. A autora apela.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se as condutas omissivas do requerido foram aptas a gerar dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Conforme a jurisprudência atual desta Corte e do STJ, têm se entendido que a perda de tempo livre e produtivo do consumidor com a resolução de problemas a que não deu causa configura danos morais.

4. No caso, restou comprovado que o banco reiteradamente negou-se de forma indevida a atender o pedido da autora de liquidação antecipada do contrato e prestou informações equivocadas sobre a cessação dos descontos no seu benefício previdenciário, fazendo com que ela gastasse tempo produtivo inutilmente ao realizar diversas tentativas de ser atendida, por todos os meios disponíveis.

5. Há que se considerar também que a autora continuou sofrendo indevidamente descontos em seu benefício previdenciário mesmo após o banco ter informado que o empréstimo já havia sido liquidado por decisão judicial, o que causou presumível angústia à autora por ver a sua fonte de renda injustamente prejudicada.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso da autora provido para condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI e VII e 52, §2º; CC, arts. 186, 187 e 927.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível: 10012853320238260219, Relator.: Júlio César Franco, Data de Julgamento: 24/09/2024, 22ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 24/09/2024.

Trata-se de ação cominatória c/c indenização por danos morais movida pela autora, Durvalina Cândida de Souza Arrebola, contra o requerido, Banco BNP Paribas aduzindo, em suma, que possui um contrato de empréstimo pendente com o banco mas que apesar de solicitar inúmeras vezes, dele não recebe o boleto para quitação antecipada e integral da dívida. Assim, frustradas suas tentativas de solução amigável da lide, propôs a presente ação para que o banco fosse obrigado a emitir o boleto, sob pena de multa, e a indenizá-la por danos morais que sugeriu no valor de R\$ 5.000,00.

Em contestação, o banco alegou, em suma, que não agiu com desídia ou qualquer outra falha na prestação de seus serviços, tendo sempre disponibilizado à autora diversos meios para solucionar o problema, motivos pelos quais não havia dado causa a qualquer dano e, assim, requereu o julgamento improcedente dos pedidos da autora.

O juízo de primeiro grau, convencendo-se do direito da autora em liquidar antecipadamente o débito, nos termos do CDC, e entendendo que o requerido efetivamente se opôs ao pedido da consumidora, julgou parcialmente procedentes os pleitos autorais para, tão somente, obrigar o requerido a emitir o boleto de quitação, confirmando a tutela antecipada que concedeu neste sentido. Contudo, foi rejeitado o pedido de indenização por danos morais.

Entendendo que sua narrativa demonstrou a existência de danos morais indenizáveis, a autora apelou requerendo a ampliação da condenação para também abranger a concessão de indenização por danos morais em seu favor.

É o relatório.

Conforme a jurisprudência atual desta Corte e do STJ, têm se entendido que a perda de tempo livre e produtivo do consumidor com a resolução de problemas a que não deu causa configura – à luz das peculiares do caso concreto – indenização por danos morais, face a reiterada violação dos direitos consumeristas, a frequência cada vez mais frequente de ações deste tipo e a necessidade de se compensar, ao menos em parte, os danos provocados ao consumidor e, ao mesmo tempo, penalizar as faltas cometidas pelos prestadores de serviços e fornecedores de produtos, visando a desestimular novas condutas lesivas como a dos autos. Neste sentido:

"APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. AUTOR E RÉU APELAM. QUITAÇÃO ANTECIPADA DE CONTRATOS DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. VÁRIOS PEDIDOS ADMINISTRATIVOS. NEGATIVA DO BANCO RÉU. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. ARTIGO 52, § 2º, DO CDC. DANO MATERIAL CONSISTENTE NO VALOR DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS CONTRATUAIS PARA A PROPOSITURA DA AÇÃO – INCABÍVEL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. "QUANTUM" FIXADO PELO JUIZ "A QUO" MANTIDO. QUANTIA QUE ATENDE AOS CRITÉRIOS DE PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO E DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 10012853320238260219 Guararema, Relator.: Júlio César Franco, Data de Julgamento: 24/09/2024, 22ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 24/09/2024)."

No caso, restou comprovado que o banco reiteradamente negou-se de forma indevida a atender o pedido da autora de liquidação antecipada do contrato e prestou informações equivocadas sobre a cessação dos descontos no seu benefício previdenciário,

fazendo com que ela gastasse tempo produtivo inutilmente ao realizar diversas tentativas de ser atendida, por todos os meios disponíveis.

Há que se considerar também que a autora continuou sofrendo indevidamente descontos em seu benefício previdenciário mesmo após o banco ter informado que o empréstimo já havia sido liquidado por decisão judicial, o que causou presumível angústia à autora por ver a sua fonte de renda injustamente prejudicada (fls. 39 e 41).

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso." (STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 5.000,00. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos da súmula 362 do STJ e dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024, face a preexistência de vínculo contratual entre as partes.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso da autora para condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Pela sucumbência, arcará o recorrido integralmente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC. Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora