



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000398007

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1109472-07.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada NATALIA HOURNEAUX DI RENZO DOS SANTOS.

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: Negaram 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), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1109472-07.2023.8.26.0100

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Natalia Hourneaux Di Renzo dos Santos

Comarca: São Paulo

Voto nº 8245

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. ENCERRAMENTO DE CONTA CORRENTE. DÉBITO INEXIGÍVEL. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANOS MORAIS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais, proposta por consumidora que, após solicitar e obter confirmação do encerramento de conta corrente, acabou por ter seu nome indevidamente inscrito em cadastro de inadimplentes. A sentença declarou a inexistência do débito, determinou o encerramento da conta e a exclusão do nome da autora dos cadastros restritivos, além de fixar indenização por danos morais em R\$ 4.000,00, condenando a instituição financeira às custas e honorários advocatícios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) verificar se a instituição financeira cumpriu com os deveres contratuais e legais relacionados ao encerramento de conta corrente e eventual contratação de serviços acessórios; (ii) definir se é devida indenização por danos morais em razão da negativação indevida da autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme a Súmula nº 297 do STJ, sendo a instituição financeira responsável por informar de forma clara e adequada os procedimentos necessários para o encerramento da conta e dos serviços vinculados.

A autora comprovou o envio da solicitação de encerramento por meio de comunicações não impugnadas, e a ausência de orientação clara por parte da instituição financeira quanto a tal operação, bem configura falha na prestação do serviço.

A negativação indevida do nome da autora, mesmo após a solicitação e confirmação do encerramento da conta, claramente representa violação à boa-fé objetiva e aos direitos da personalidade, sendo o dano moral presumido.

A indenização por danos morais deve observar critérios compensatórios e pedagógicos, considerando a extensão do dano, as condições das partes e o caráter punitivo da condenação. O valor fixado em R\$ 4.000,00 mostra-se adequado, conforme precedentes do TJSP.

A instituição financeira, por sua conduta negligente e desinformativa, deu causa à inscrição indevida, sendo responsável pelo prejuízo à imagem e à honra objetiva da autora perante o mercado.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

A instituição financeira tem o dever de orientar de forma clara e precisa o consumidor quanto aos procedimentos para o encerramento de conta corrente e de eventuais serviços acessórios.

A falha na prestação dessas informações, seguida de negativação indevida, caracteriza dano moral passível de indenização.

O valor da indenização deve ser proporcional à gravidade da ofensa e às condições das partes, atendendo aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Vistos.

A ré apela da r. Sentença cujo relatório se adota (fls. 147/150), da qual constou o seguinte dispositivo: “Ante o exposto, com resolução do mérito nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação para: a) Declarar a inexistência de débito da autora junto ao Banco réu; b) Determinar que o requerido proceda ao encerramento da conta bancária da autora e à retirada imediata de seu nome dos cadastros de inadimplentes; c) Condenar o réu ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de indenização por danos morais, corrigidos monetariamente a partir desta decisão e acrescidos de juros de mora de na forma do artigo 406 do Código Civil. Em razão da sucumbência mínima da autora, nos termos do art. 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil, condeno a requerida ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação”.

A apelante sustenta em suas razões recursais que o débito objeto

da lide é legal. É legítima a contratação por meios eletrônicos/digitais. Houve anuência tácita da contratação. Não houve o pagamento da anuidade do cartão de crédito. A instituição financeira não praticou qualquer ato ilícito, pois sua conduta esteve atrelada a exercício regular de direito. Não cabe o pagamento de indenização por danos morais, os quais, alternativamente, devem ser minorados (fls. 153/168).

O recurso foi interposto com recolhimento do preparo (fls. 169/170), sendo tempestivo e havendo cumprido com os requisitos de admissibilidade.

Vieram contrarrazões a fls. 174/184, nas quais a apelada pede a manutenção do r. julgado recorrido.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O caso dos autos assim se apresenta: a apelada solicitou o cancelamento de conta corrente mantida com o apelante, recebendo mensagem a confirmar o término. Para isso, precisou pagar determinada quantia, mas, mesmo assim, teve seu nome indevidamente negativado. Pediu, então, a inexigibilidade de débito que deu origem à anotação, além de indenização por danos morais.

A controvérsia ora trazida deve levar em conta a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça, a qual impõe a aplicação o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras.

Contudo, a invocação do Estatuto Consumerista não garante a procedência da pretensão autoral, sendo indispensável a análise específica das condições fáticas e jurídicas.

A relação consumerista é evidente, ainda mais diante da posição de desequilíbrio da autora em relação à instituição financeira ré, tanto pela complexidade dos serviços financeiros quanto pela ausência de clareza e transparência na orientação acerca do procedimento necessário para o encerramento completo da relação contratual.

Fixadas estas premissas, verifica-se que a apelada anexou aos autos cópias de e-mails e comunicações trocadas com os prepostos da ré, documentos cuja autenticidade não foi impugnada, de modo que se presume a veracidade das alegações.

O apelante sustenta que a apelada não teria cumprido integralmente as normas aplicáveis ao encerramento de conta, afirmando ainda que o cancelamento de serviços vinculados, como o seguro contratado, deveria ser realizado separadamente.

Contudo, a autora comprovou, por meio das comunicações constantes das fls. 31/32, que o pedido de encerramento foi devidamente enviado aos prepostos da instituição financeira.

Neste contexto, não é razoável exigir da apelada, na condição de consumidora, pleno conhecimento técnico e jurídico sobre os procedimentos específicos de encerramento de conta corrente e dos serviços vinculados.

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, o apelante, como fornecedor de serviços, tem o dever de agir com transparência, clareza e boa-fé objetiva, informando de forma adequada e precisa todas as etapas necessárias para o encerramento da relação contratual, incluindo eventuais serviços acessórios.

O art. 6º, inciso III, do CDC assegura ao consumidor o direito à informação clara e adequada sobre os serviços contratados, obrigação que, no caso concreto, não foi cumprida pela instituição financeira.

Ao formalizar a solicitação de encerramento da conta corrente, conforme comprovado, a apelada transferiu para o apelante o ônus de viabilizar a operação, cabendo à instituição financeira orientar de maneira inequívoca sobre eventuais procedimentos adicionais necessários, como o cancelamento de serviços acessórios.

A omissão da ré em prestar essas informações viola o princípio da transparência e configura falha na prestação do serviço, agravada pelo débito não autorizado, pela negativa de cancelamento da conta e pela persistência da restrição financeira indevida.

Assim, a responsabilidade da instituição financeira pelo ocorrido decorre não apenas da falha em cumprir o dever de informação, mas também da manutenção de conduta negligente que gerou prejuízos à autora. Essa conduta afronta diretamente o equilíbrio e a boa-fé objetiva que devem nortear as relações de consumo, nos termos do artigo 4º, inciso III, e do artigo 51, inciso IV, do CDC, impondo-se o reconhecimento da procedência da pretensão autoral. Correta a r. sentença ao declarar inexigível o débito e os seus consectários que dele advieram.

No entanto, como se tudo não bastasse, a instituição financeira negativou indevidamente o nome da apelada. Em casos semelhantes, este Egrégio Tribunal de Justiça tem entendido que é devida indenização por danos morais. Neste sentido, veja-se:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE

DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E TUTELA ANTECIPADA Cliente que postulou o encerramento de conta corrente e cancelamento de cartão de crédito ao banco, pagando as quantias determinadas. Posterior negativação do nome do correntista, sem encerrar a conta e cancelar o cartão, sob alegação de existir um suposto empréstimo não quitado. Não comprovação pelo banco dessa contratação. Contrato apresentado que não veio assinado pelo autor. Parcial procedência, apenas para declarar a inexistência do débito, sem conceder a indenização por danos morais, tendo em vista a existência de outras negativações em nome do autor (Súmula 385 do STJ). Apelo do autor. Indenização por danos morais que deve ser concedida, pois não há negativação preexistente à discutida nos autos, apenas posteriores. Dano moral *in re ipsa*. Indenização fixada em R\$10.000,00. Sucumbência carregada exclusivamente ao réu. Sentença modificada. RECURSO PROVIDO”.

Apelação Cível 1000223-55.2019.8.26.0426; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Patrocínio Paulista - Vara Única; Data do Julgamento: 01/10/2019; Data de Registro: 02/10/2019.

Em relação à semelhança com o julgado supracitado, cumpre salientar que, no paradigma, o contrato que originou o débito posterior ao encerramento da conta veio aos autos sem a assinatura da apelada.

O quadro de ofensa ao aspecto extrapatrimonial da apelada autora se evidencia nos autos, admitindo-se a reparação por danos extrapatrimoniais quando há violação a direitos da personalidade, respeitadas as peculiaridades dessa condição. Nesse contexto, a honra objetiva da pessoa, ligada à sua reputação e crédito

seguramente é tutelado pelo ordenamento jurídico.

Constata-se que, conforme os documentos de fls. 27/28, a apelada foi cobrada e teve seu nome incluído indevidamente no cadastro de inadimplentes do SERASA.

Esses elementos evidenciam a ocorrência de danos à honra da apelada, cuja reputação no mercado foi comprometida por atos abusivos da ré, configurando prejuízo passível de reparação.

No caso em análise, restou demonstrado o dano à honra objetiva da apelada, que teve sua reputação de boa pagadora comprometida perante a sociedade.

A inscrição indevida em cadastros de inadimplentes comprometeu sua imagem e dificultou o desenvolvimento de suas atividades, resultando em prejuízos que ultrapassam o mero dissabor.

Como bem sustenta Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, “a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressivo a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.” (“Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência”, editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum" indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento sem causa. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade da condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Feitas essas considerações, o montante de R\$ 4.000,00 fixado em sentença é até mesmo diminuto, em vista do entendimento prevalecente nesta Turma Julgadora, sendo mesmo superado em demandas congêneres analisadas por este Egrégio Tribunal de Justiça. Nesse sentido, colaciono a ementa da Apelação Cível 1009343-46.2023.8.26.0309; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas, julgada em 29/08/24:

“APELAÇÃO DO RÉU - ENCERRAMENTO DE CONTA C/C NEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E PRETENSÃO INDENIZATÓRIA. Autor alega ter solicitado o encerramento de sua conta. Posteriormente, fora lançado débito em seu nome referente a dívida não adimplida naquele vínculo

contratual que acreditava ter encerrado. Alegação do banco réu de que não houve formalização do pedido de encerramento. Ainda que inexistia solicitação formal para término do vínculo contratual, o réu deveria ter demonstrado a regularidade dos débitos lá lançados. Valores apontados no extrato que não encontram amparo contratual, ou, ao menos, não foram demonstrados nos autos. Bem lançada a declaração de inexigibilidade. Danos morais configurados. Por mais de 1 ano, a única restrição que constou em nome do autor foi esta indevida inserida pelo réu Quantum indenizatório de R\$ 10.000,00 que se afigura razoável Inexistindo dívida, prossiga-se com o encerramento da conta Sentença mantida. Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto RECURSO DESPROVIDO.”

Apelação Cível 1009343-46.2023.8.26.0309; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2); Foro de Jundiaí - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2024; Data de Registro: 29/08/2024.

O mesmo valor foi fixado na Apelação Cível 1008240-77.2021.8.26.0566; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2022 e na Apelação Cível 1018235-62.2018.8.26.0003; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/05/2019.

Desta forma, o parâmetro jurisprudencial conduz à manutenção do montante arbitrado em sentença.

Em suma, a r. Sentença deve ser integralmente confirmada.

A apelante é a parte sucumbente nos autos. Responderá pela elevação da honorária devida ao causídico da parte recorrida para R\$1.500,00, nos termos do artigo 85, § 11º, do Código de Processo Civil.

Saliente-se, por derradeiro, que incidirão, para os valores existentes, a correção monetária e a remuneração por juros será feita pela SELIC, nos termos do decidido pela E. Corte Especial do STJ no REsp 1.895.982/SP, até a geração de efeitos da Lei nº 14.905/2024, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos acima explanados.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no 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, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino

Relator