



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000402613

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025831-53.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada VITÓRIA DE FÁTIMA 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), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1025831-53.2024.8.26.0564
Órgão Julgador: Turma IV – Núcleo de Justiça 4.0
Origem: 2ª Vara Cível de São Bernardo do Campo
Apelante: Itaú Unibanco S/A
Apelada: Vitória de Fátima Santos

Voto nº 1025831-53 - R

Apelação. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Falha na prestação dos serviços evidenciada. Necessidade de maior controle e organização interna da instituição financeira. Negativação do nome da autora de forma indevida. Dano moral configurado. Problema que decorreu do sistema da instituição ré. Aborrecimentos e perturbações que ultrapassam o mero dissabor do cotidiano. Desvio do tempo produtivo. Indenização fixada em R\$ 7.000,00 de forma razoável e moderada. Sentença mantida. Recurso do réu desprovido.

Vistos,

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 356/360), cujo relatório se adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: *"Posto isso, e pelo mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial com fundamento no art. 487, inciso I do CPC, confirmo a tutela de urgência para exclusão do nome da autora nos sites de restrição de crédito, bem como a indenização do montante de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) a título de danos morais. Condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação."*

Inconformado, o banco-réu recorre alegando, em sede de preliminares, a perda do objeto da ação por conta da exclusão do nome da autora das entidades de proteção ao crédito. No mérito, enfatiza a ausência de falha na prestação de seus serviços. Destaca, ainda, a inexistência dos danos morais passíveis de serem reparados (fls. 365/374).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 379/392).

É o relatório, no essencial.

Rejeita-se, de início, a preliminar arguida no recurso porquanto o nome da autora somente foi excluído do cadastro de devedores dos órgãos de proteção ao crédito após o deferimento da liminar pleiteada (fls. 81/83).

Quanto à questão de fundo, o recurso não comporta provimento.

A r. sentença recorrida, proferida pelo i. Magistrado **Mauricio Tini Garcia**, conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos seus próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

Inarredável, no caso em tela, o reconhecimento do dano moral causado à autora, sobretudo em razão dos sérios dissabores e vários transtornos experimentados por conta do erro interno da instituição financeira e da negativação indevida de seu nome, além do desvio do tempo produtivo.

A propósito, como destacado com acerto na r. sentença: "*A ré não foi capaz de comprovar que o débito automático não foi realizado em razão de falta de saldo, na realidade, os "prints" em anexo demonstram que seus funcionários admitem falha interna e que o problema decorreu do sistema da instituição ré. Ademais, conforme fls. 335, restou comprovado que na data de 10 (dez) de maio de 2024 havia saldo suficiente para arcar com o valor da parcela, embasando assim a tese autora. Para que se caracterize o dano moral indenizável, deve haver a prática de ato capaz de abalar a honra ou outro(s) dos chamados direitos personalíssimos, como a liberdade, a integridade física e psíquica e a igualdade. É o caso dos autos. Há nos autos indícios suficientes de que, a partir dos fatos narrados, decorreram constrangimento à parte autora ou de lesão a seus direitos personalíssimos, uma vez que seu nome foi cadastrado em órgão de restrição de crédito. [...] Portanto, diante da comprovação de saldo suficiente bem como negativação indevida de seu nome, é de rigor a exclusão do nome da parte autora dos cadastros de inadimplentes, bem como a indenização por danos morais.*"

– grifo nosso

De fato, o requerido não comprovou que a falha no débito automático decorreu da ausência de saldo na conta da parte autora. Ao contrário, os

documentos acostados aos autos, incluindo comunicações internas da própria ré, evidenciam falha em seu sistema.

Ademais, conforme demonstrado às fls. 335, havia saldo suficiente na data do vencimento (10/05/2024) para quitação da obrigação.

Restando caracterizada a negativação indevida, sem respaldo em inadimplemento legítimo, impõe-se o reconhecimento de abalo aos direitos da personalidade da autora, notadamente sua honra e imagem.

Diante disso, é devida a exclusão de seu nome dos cadastros de inadimplentes, bem como a reparação por danos morais.

Na doutrina de Carlos Alberto Bittar o dano moral decorre do simples fato da violação, sendo desnecessária a prova de prejuízo em concreto, pois *“o dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva. Surge ex facto, ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em damnum in re ipsa. Ora, trata-se de presunção absoluta, ou iuris et de iure, como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em concreto. Com efeito, corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova do dano moral. Não cabe ao lesado, pois, fazer demonstração que sofreu, realmente, o dano moral alegado”* ("Reparação Civil por Danos Morais", Ed. RT, 1993, pp. 202-205).

Nos termos do artigo 944, "caput", do Código Civil a indenização mede-se pela extensão do dano. No caso de prejuízo moral, os parâmetros a serem considerados no arbitramento são o grau de culpa do ofensor, a extensão do prejuízo ou a intensidade do sofrimento da vítima e a situação econômico-financeira das partes.

No magistério de Yussef Said Cahali, *“o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza,*

mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso". (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

Sob esse aspecto, de acordo com conhecida lição de Caio Mário, deve o juiz: *"1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o 'pretium doloris', porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria."* (Direito Civil, volume II, nº 176).

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. 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.

Assim, com a finalidade de preservar tanto o caráter punitivo como compensatório do dano moral, deve ser mantida a indenização fixada em R\$ 7.000,00, com o acréscimo da correção monetária do arbitramento/data da sentença (Súmula 362 do STJ) e juros de mora da citação.

Sobre os valores devidos, os juros de mora e a correção monetária deverão observar a aplicação da taxa Selic (REsp 1.795.982/SP) até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA (art. 389, p. único, Código Civil), e os juros moratórios pela Selic, deduzido o IPCA (art. 406, p. único, Código Civil).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do réu.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Majoro os honorários advocatícios para 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.

Atentem as partes para o detalhe de que 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).

PAULO SÉRGIO MANGERONA
RELATOR