



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437552

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1042827-61.2022.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO BRADESCARD S/A, é apelada CELIA CRISTINA DE OLIVEIRA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), ROSANGELA TELLES E PAULO AYROSA.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 39468

Apelação Cível nº 1042827-61.2022.8.26.0576

Comarca: São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível

Apelante: Banco Bradescard S/A

Apelada: Celia Cristina de Oliveira Silva

Interessada: Real Juridica Assessoria Em Recuperação de Crédito

Juiz 1ª Inst.: Dra. Andressa Maria Tavares Marchiori

31ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SENTENÇA MANTIDA.

I. Caso em Exame

1. Apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral. As rés foram condenadas a restabelecer acordo de quitação parcelada de débito e a pagar indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (I) verificar a obrigatoriedade das rés em retomar o acordo de quitação de débito e prover os meios para o seu cumprimento pela consumidora e (II) verificar a ocorrência de dano moral.

III. Razões de Decidir

3. O acordo de renegociação da dívida, de março de 2022, foi reconhecido pela segunda ré e evidenciado por documentos nos autos, e sua planilha consta das próprias razões recursais do banco.

4. A falta de envio de boletos e a ausência de documentos sobre os termos da renegociação corroboram as dificuldades enfrentadas pela autora em encontrar meios para o pagamento das parcelas, fazendo jus à retomada do parcelamento.

5. O descaso e o tratamento indigno a que foi submetida na justa expectativa de limpar seu nome perante os órgãos de proteção ao crédito justifica a indenização por dano moral.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A falta de disponibilização dos meios necessários ao cumprimento do acordo configura conduta abusiva das rés e autoriza a retomada do parcelamento ajustado, bem como a reparação moral, diante da injusta dificuldade de assegurar à consumidora o

cumprimento do acordo, na justa expectativa de promover a exclusão do seu nome dos órgãos de proteção ao crédito.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por **BANCO BRADESCARD S/A** contra a respeitável sentença de fls. 213/216, que, nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral que **CELIA CRISTINA DE OLIVEIRA SILVA** move contra si e **REAL JURIDICA ASSESSORIA EM RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO**, julgou parcialmente procedente a pretensão inicial para condenar as rés, solidariamente, (I) a restabelecerem o acordo de quitação dos débitos da autora para com o primeiro réu, compensando das 12 parcelas de R\$ 287,60 vencíveis a partir de 07/04/2022 o valor de R\$ 389,31 que ela comprovou ter pagado em 14/12/2021, e recalculando o valor apenas com correção monetária até o primeiro vencimento, posterior ao trânsito em julgado desta sentença, para parcelamento em 12 meses; (II) a pagarem à autora indenização por danos morais – compensável com o parcelamento –, no valor de R\$3.000,00.

Irresignado, **apela o Banco corréu** (fls. 223/238), sustentando, em síntese, que a autora inadimpliu os acordos firmados e não há qualquer obrigação descumprida de sua parte. Reconhece a existência do primeiro acordo, com pagamento de uma primeira parcela de R\$ 1.200,00 em 03/11/2021 e previsão de mais 18 parcelas de R\$389,31, o qual restou inadimplido pela autora em 25/12/2021. Afirma que houve um novo acordo em 24/08/2022, com o pagamento da quantia de R\$ 200,00 de entrada no dia 27/08/2022 e previsão de mais 13 parcelas de R\$244,91, o qual também deixou de ser cumprido. Assevera que a falta de envio de boleto não é motivo para o não pagamento das parcelas pois caberia à autora solicitá-los através de

diversos modos de contato com o banco. Aduz não haver abalo psíquico que justifique a condenação em dano moral.

Recurso processado, com contrarrazões (fls. 248/253).

É o relatório, passo ao voto.

Consta dos autos que as partes, com a intermediação da segunda corrê, contratada pelo Banco para atuar na recuperação de créditos de seus devedores, teriam inicialmente ajustado o parcelamento de dívida da autora, mediante pagamento da quantia de R\$1.200,00 de entrada, o que foi feito em 01/11/2021 (fls. 18), com a divisão do restante em prestações mensais de R\$389,31, no entanto, a autora somente conseguiu efetuar o pagamento da primeira parcela, em 14/12/2021 (fl. 19).

Alega a autora que, diante do seu inadimplemento e da retomada das cobranças, o débito foi renegociado, sendo ajustado o pagamento da entrada de R\$100,00, que foi efetuado em 07/03/2022 (fl. 20), e mais doze parcelas de R\$287,60, a partir de 07/04/2022. A existência de tal renegociação fica evidenciada pelo pagamento da referida parcela, bem como pela resposta da segunda ré ao Procon (fls. 21/27), na qual reconhece atuar como recuperadora de créditos do Bradesco e confirma o estabelecimento dos dois acordos, embora alegue ter havido novo inadimplemento por parte da autora. Da mesma forma, em sua contestação, a segunda ré confirma a ocorrência da segunda renegociação em março de 2022, tal como relatada pela autora.

Assim, não se sustenta a alegação do

Banco apelante, no sentido de que tal acordo não teria ocorrido. A alegação do Banco, de que teria havido um segundo acordo em agosto de 2022, com pagamento de entrada de R\$ 200,00 e subsequente inadimplemento das prestações vincendas no valor de R\$244,91, não é confirmada nem pela segunda ré nem tampouco pela autora, que em momento algum alegou ou comprovou o pagamento do referido valor em agosto.

Ademais, para sustentar sua alegação de descumprimento do segundo ajuste que alega ter existido, o Banco insere, nas razões recursais, tela de seu sistema interno que traz, na verdade, os valores e datas de vencimento do ajuste mencionado pela própria autora e reconhecido pela segunda ré, ou seja: a entrada de R\$100,00 em 7/03 e mais 13 prestações de R\$287,60 com vencimento de 7/04 em diante (fl. 229), contrariando, assim, as próprias alegações por ele deduzidas no sentido da inexistência do referido acordo.

Diante de tais inconsistências, que revelam a falta do necessário controle de seus compromissos com os consumidores, é verossímil a alegação da autora de que teria encontrado dificuldades no cumprimento do quanto ajustado na renegociação, sendo certo que o não fornecimento dos meios (boletos) gera notória dificuldade à consumidora em dar regular cumprimento à avença. A tentativa de solução por meio do Procon evidencia a verossimilhança de suas alegações nesse sentido.

Da mesma forma, a falta de prova de envio dos boletos ou mesmo do fornecimento de quaisquer documentos a respeito dos termos da renegociação e dos meios pelos quais a consumidora poderia dar o devido cumprimento às obrigações por ela assumidas, corroboram suas alegações a respeito das dificuldades enfrentadas, mormente por se tratar de ajuste estabelecido por telefone e

por intermédio de terceira empresa, atuando em nome do Banco credor.

Diante do exposto, considerando a hipossuficiência econômica e técnica da autora e a verossimilhança de suas alegações, de rigor reconhecer a anuência do Banco com a renegociação da sua dívida e ausência de regular disponibilização dos meios necessários a que o ajuste fosse de fato cumprido. Assim, a autora faz jus a que o parcelamento seja retomado nos moldes ajustados, bem como que sejam disponibilizados os meios para o seu regular cumprimento, com o fornecimento dos boletos, tal como determinado na sentença.

O tratamento ultrajante e indigno ao qual a autora foi submetida por sua condição de devedora, fazendo-a completamente submissa às providências arbitrárias e unilateralmente conduzidas pelos réus e ao notório descaso destes para com a importância que a continuidade do parcelamento tinha para a autora, é manifestamente lesivo à dignidade da consumidora e ao seu legítimo direito e expectativa de limpar seu nome perante os órgãos de proteção ao crédito, motivo pelo qual deve ser mantida a indenização por dano moral, no módico valor de R\$3.000,00, arbitrado na sentença.

Assim, de rigor a manutenção da sentença.

Ante o não provimento do recurso, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 15%, em consideração ao trabalho adicional do patrono da parte adversa em grau recursal.

Ressalvado, por oportuno, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto deve a insurgência se realizar pelo meio recursal adequado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

LUIS FERNANDO NISHI
Relator