



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS  
**Gabinete do Desembargador PAULO CESAR CAMINHA E LIMA**

PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL  
APELAÇÃO CÍVEL - MANAUS/AM  
PROCESSO N.º 0679992-38.2021.8.04.0001  
APELANTE: MARIA ALVES DE SOUZA  
ADVOGADO(A): JANAINA SANTOS DE LIMA  
APELADO: BANCO BRADESCO S.A.  
ADVOGADO(A): WILSON SALES BELCHIOR

**EMENTA**

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS, MORAIS E TEMPORAIS. PACOTE DE TARIFA BANCÁRIA. CESTA DE SERVIÇO. AUSÊNCIA DE CONTRATO OU AUTORIZAÇÃO ESPECÍFICA. ÔNUS DA PROVA DO BANCO. CABÍVEL A REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO ANTE A AUSÊNCIA DE ERRO JUSTIFICÁVEL. DANO MORAL DEVIDO POR VIOLAÇÃO DA DIGNIDADE DA AUTORA. DANO TEMPORAL DEVIDO POR DESPERDÍCIO ABUSIVO DO TEMPO DA CONSUMIDORA NA SOLUÇÃO DO CONFLITO ANTE A RECALCITRÂNCIA DO BRADESCO EM RECONHECER A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. LESÃO AUTÔNOMA EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS. JUROS DE MORA EM RESPONSABILIDADE CONTRATUAL INCIDE A PARTIR DA CITAÇÃO. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

1. Nos termos da Resolução nº. 3.919/2010 do Banco Central, as tarifas *bancárias* pela prestação de serviços devem estar previstas no contrato firmado ou terem sido previamente autorizadas ou solicitadas pelo cliente. A inexistência de previsão contratual e da efetiva autorização nos autos revela a conduta ilegal e abusiva da instituição financeira.
2. É adequada a repetição em dobro do indébito porque não se trata de erro justificável perpetrado pela instituição financeira, visto que a empresa estava ciente das Resoluções do Banco Central no que se refere à cobrança de tarifas, sendo ínsito o pleno conhecimento de tal regramento infralegal, mas, ainda assim, optou por agir de forma contrária ao ordenamento jurídico em prejuízo de seus consumidores.
3. O fundamento da condenação ao pagamento de indenização compensatória de danos morais é a violação a direito da personalidade. Havendo descontos indevidos em fonte de subsistência da consumidora, configura-se a violação à sua dignidade e, em consonância com os julgados de casos semelhantes no âmbito desta Corte, é razoável e proporcional a fixação de indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).
4. O tempo é um bem jurídico inestimável, escasso, inacumulável e irrecuperável, com reflexos em todos os aspectos da vida particular, de modo que seu injusto desperdício pelo mau fornecedor gera flagrante dano ao consumidor, que é inviável de ser reduzido à esfera do mero dissabor.
5. Embora estejam inseridos no mesmo gênero de “dano extrapatrimonial”, o dano moral em sentido estrito não se confunde com o dano temporal.
6. Tendo em vista a irregular evasiva resposta do Banco acerca da solicitação da correntista, bem como a recalcitrância em devolver os valores na via extrajudicial e o desarrazoado tempo despendido pela consumidora para reaver quantia que lhe é devida, é imperioso reconhecer a existência de dano temporal indenizável.
7. Considerando a lesão provada nos autos (ida à agência bancária e duas solicitações administrativas), o valor de R\$3.000,00 (três mil reais) é razoável e proporcional para atender a dupla função da reparação de dano temporal, sendo suficiente para desestimular a repetição da conduta lesiva sem, contudo, promover o enriquecimento sem causa da ofendida.
8. Diante da existência de relação contratual subjacente (abertura de conta bancária), o ato



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS  
**Gabinete do Desembargador PAULO CESAR CAMINHA E LIMA**

---

ilícito deve ser considerado inadimplemento contratual e, nessa hipótese, os juros moratórios são contabilizados a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil.  
9. Recurso provido em parte. Inversão da sucumbência.

**A C Ó R D Ã O**

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Primeira Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, à unanimidade, dar provimento em parte à Apelação Cível, nos termos do voto que acompanha a presente decisão, dela fazendo parte integrante.

Sala das Sessões, Manaus/AM,

**P R E S I D E N T E**  
(Assinatura Eletrônica)

**R E L A T O R**  
(Assinatura Eletrônica)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS  
**Gabinete do Desembargador PAULO CESAR CAMINHA E LIMA**

---

PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL  
APELAÇÃO CÍVEL - MANAUS/AM  
PROCESSO N.º 0679992-38.2021.8.04.0001  
APELANTE: MARIA ALVES DE SOUZA  
ADVOGADO(A): JANAINA SANTOS DE LIMA  
APELADO: BANCO BRADESCO S.A.  
ADVOGADO(A): WILSON SALES BELCHIOR

**RELATÓRIO**

Trata-se de Apelação Cível interposta por MARIA ALVES DE SOUZA contra a sentença de fls. 379/382 que julgou improcedentes os pedidos iniciais por entender que a cobrança das tarifas bancárias se deu em exercício regular de direito do BANCO BRADESCO S/A, a despeito da ausência de contratação expressa.

Em suas razões recursais (fls. 388/404), a Apelante pleiteia a reforma integral da sentença com esteio nos seguintes fundamentos: (i) o apelado não trouxe nenhum documento hábil que aponte os elementos essenciais para ser descontada a tarifa de pacote de serviços bancários; (ii) a ida da Apelante à agência para resolver a situação corrobora o desvio produtivo; (iii) as provas produzidas apontam que o único fim do Apelado, ao agir de má-fé, é prejudicar a Apelante, causando-lhe prejuízos de ordem moral e temporal; (iv) apesar dos valores parecerem ínfimos quando analisados isoladamente, deve-se levar em consideração que foram 53 descontos ao decorrer dos anos, totalizando valor que se aproxima à renda mensal da consumidora; (v) não há como afastar o dano moral por ter vivenciado invasão à sua vida financeira, limitando-a de bem dispor dos valores destinados à sua subsistência de maneira digna; (vi) inviável afastar, ainda, o dano temporal decorrente das diligências infrutíferas para reaver os descontos indevidos; (vii) a repetição do indébito em dobro é cabível quando verificado o pagamento indevido, em repúdio ao enriquecimento ilícito do banco, independentemente de erro; (viii) os juros de mora sobre o dano material devem incidir a partir do evento danoso.

Contrarrazões às fls. 409/418, em que o Apelado defende a manutenção integral da sentença ou, se for o caso, que o valor da indenização obedeça aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

É o breve relato.

**VOTO**

Atendidos todos os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso. Passo ao exame do mérito.

**A) Cancelamento dos descontos indevidos**

Observa-se que a demanda originária foi ajuizada em face do Banco Bradesco S.A. com o intento de obter a condenação ao cancelamento de descontos indevidos, repetição de indébito em dobro e pagamento de indenização por danos morais e temporais atinente à cobrança não autorizada de “Cesta Expresso 2”.

Nesse passo, o deslinde da controvérsia judicial reside na análise fática acerca da existência de **previsão contratual** e da **efetiva autorização**, por



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS  
**Gabinete do Desembargador PAULO CESAR CAMINHA E LIMA**

parte da consumidora, de descontos em sua conta bancária a título de pacote de serviços. Uma vez provada a cobrança da cesta bancária por anos e alegada a inexistência de autorização para tanto, o ônus de demonstrar a contratação para a cobrança das tarifas era da instituição financeira, pretensa credora. Veja-se:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CONTRATO DE CONTA CORRENTE. COBRANÇA POR PACOTE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. PACTUAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE PROVA. DESCONTOS INDEVIDOS. DANO MORAL IN RE IPSA. QUANTUM. RAZOABILIDADE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PROVIDO. - Demonstra a cobrança de tarifa bancária e alegada a inexistência de autorização para tanto, o ônus de demonstrar a origem do débito é da Instituição bancária e não do consumidor, por se tratar de prova negativa. Isto, porque o banco, pretenso credor, é que deve acostar aos autos documento comprobatório da existência de vínculo contratual entre as partes. - A cobrança indevida de quantia por meio de desconto em conta, referente a serviço não contratado, é ato ilícito que enseja o dever indenizatório. - O dano moral, neste caso, existe in re ipsa, para cuja configuração, portanto, bastante a prova da ocorrência do fato ofensivo. (TJMG- Apelação Cível 1.0607.16.004021-0/001, Relator(a): Des.(a) José Marcos Vieira, 16ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 11/10/2017, publicação da súmula em 23/10/2017)

Aliado a tal fato e nos termos da Resolução nº 3.919/2010 do Banco Central, as mencionadas tarifas bancárias devem estar previstas no contrato firmado ou terem sido previamente autorizadas ou solicitadas pelo cliente:

Art. 1º A cobrança de remuneração pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, conceituada como tarifa para fins desta resolução, deve estar prevista no contrato firmado entre a instituição e o cliente ou ter sido o respectivo serviço previamente autorizado ou solicitado pelo cliente ou pelo usuário.

(...)

Art. 8º A contratação de pacotes de serviços deve ser realizada mediante contrato específico

No caso em apreço, nota-se que houve a cobrança pelo pacote de serviços e não há no caderno processual documento contratual ou termo de autorização capaz de infirmar as alegações iniciais. Nem mesmo a informação às fls. 65/66 é suficiente para provar que a parte autora, notoriamente hipossuficiente e vulnerável, teria feito opção esclarecida acerca da contratação de "pacote padronizado I".

Interessante acrescentar que cabia ao Banco comprovar que a parte autora, **de fato e expressamente**, recebeu informação adequada e concordou com o pagamento das aludidas tarifas, **não havendo amparo qualquer alegação de que houve concordância tácita quando se utilizou dos serviços bancários ou por tê-los à disposição**, visto que o art. 111 do Código Civil<sup>1</sup> não permite interpretar o silêncio como anuência quando for exigível declaração expressa, tal como na situação em epígrafe.

Os descontos de numerário mantido em conta bancária, a título de resarcimento de serviços bancários e despesas operacionais geradas pela instituição financeira, sem que ao consumidor tivesse sido claramente informado de seus termos e sem a possibilidade de exercer a recusa prévia, ofende a norma do art. 6º, IV, do Código de Defesa do Consumidor, que veda a utilização de métodos comerciais coercitivos e desleais

<sup>1</sup> Art. 111. O silêncio importa anuência, quando as circunstâncias ou os usos o autorizarem, e não for necessária a declaração de vontade expressa.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS  
**Gabinete do Desembargador PAULO CESAR CAMINHA E LIMA**

---

no fornecimento de produtos e serviços. Além disso, é abusiva a conduta da instituição bancária que entrega ao consumidor qualquer produto ou serviço sem a solicitação deste, nos termos do art. 39, III, do CDC<sup>2</sup>.

Nesse viés, o Apelado não logrou êxito em comprovar a legalidade da cobrança, o que enseja o reconhecimento de que **a sua conduta não atende a Resolução nº 3.919/2010-BACEN**. Portanto, conclui-se que o pacote de serviços não foi contratado, razão por que se impõe a ordem de cessação de desconto a este título.

### **B) Repetição do indébito em dobro**

Fixada a premissa de falha na prestação do serviço bancário e a se considerar a ilegítima cobrança de tais tarifas, **a repetição do indébito deve ser dobrada**, nos termos do que preceitua o art. 42, parágrafo único do CDC, pois não se está diante de hipótese de erro justificável, sobretudo porque a instituição financeira está ciente das Resoluções do Banco Central no que se refere à cobrança de tarifas, sendo ínsito o pleno conhecimento de tal regramento infralegal, mas continua a cobrar tais valores de seus consumidores em desconformidade com as normas a que se sujeita, as quais não dão espaço para interpretação dúbia ou equivocada. Além disso, tendo em vista que o Apelado é litigante habitual neste Tribunal de Justiça, sendo numerosos os casos idênticos ao presente, é de seu conhecimento a jurisprudência firmada, a qual não lhe favorece.

Deste modo, reiteradamente exigido o pagamento dos pacotes de cestas bancárias pelo Apelado sem autorização expressa de seus consumidores, **impõe-se o reconhecimento da violação da boa-fé objetiva e ausência de erro justificável** no desconto de tarifas que jamais foram contratadas pela correntista.

### **C) Dano Moral**

A conduta perpetrada pelo apelado acarreta violação à dignidade da autora, já que se viu privada de bem dispor de parte do seu benefício assistencial para a sua manutenção digna.

O certo é que a prática abusiva do Apelado é altamente reprovável, uma vez que efetuou descontos a título de tarifas bancárias sem qualquer transparência à consumidora, acarretando transtornos que superam o mero aborrecimento. É notório o dano moral sofrido por aquele que tem, todos os meses, descontados em sua conta bancária valores referentes a tarifas que não contratou, reduzindo sua capacidade financeira.

Vejam-se os seguintes julgados, provenientes deste Tribunal de Justiça, acerca do cabimento de indenização por danos morais em situações similares:

062353991.2019.8.04.0001 - Apelação Cível - Ementa: RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. COBRANÇA DE TARIFA "CESTA FÁCIL ECONÔMICA". AUSÊNCIA DE ANUÊNCIA EXPRESSA DO CONSUMIDOR. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. **DANO MORAL CARACTERIZADO**. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. A instituição financeira não acostou ao feito o contrato

<sup>2</sup> Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994) III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**Gabinete do Desembargador PAULO CESAR CAMINHA E LIMA**

firmado entre as partes no qual consta a contratação do pacote de serviços, sendo imperioso o reconhecimento e que a cobrança se funda unilateralmente, sem a anuência do titular da conta bancária; O reconhecimento da ausência de justa causa para as cobranças efetivadas pela instituição financeira denota a abusividade no ato praticado, cujo o débito deve ser declarado inexistente, com o retorno ao status quo ante, ou seja, com a restituição integral da quantia, em dobro, conforme disposição do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor; (Relator (a): Joana dos Santos Meirelles; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: Primeira Câmara Cível; Data do julgamento: 03/06/2020; Data de registro: 03/06/2020) (destacado)

0635967-42.2018.8.04.0001 - Apelação Cível - Ementa: DUAS APELAÇÕES CÍVEIS. DESCONTO DE TARIFAS BANCÁRIAS EM CONTA-CORRENTE DE CONSUMIDOR. VULNERABILIDADE INFORMATACIONAL. DUPLICIDADE DE DESCONTOS. CONDUTA ABUSIVA. **EXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS. MANUTENÇÃO DO VALOR ARBITRADO. SENTENÇA MANTIDA.** RECURSOS CONHECIDOS E NÃO PROVIDOS.

(Relator (a): Cláudio César Ramalheira Roessing; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: Primeira Câmara Cível; Data do julgamento: 17/07/2020; Data de registro: 17/07/2020) (destacado)

0647386-59.2018.8.04.0001 - Apelação Cível - Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TARIFAS BANCÁRIAS. INEXISTÊNCIA DE AUTORIZAÇÃO. DANO MATERIAL. CONSTATADO. DANO MORAL. REDUÇÃO. PROVIMENTO PARCIAL. I - Segundo a Resolução nº 3.919, de 2.010, "a cobrança de remuneração pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, conceituada como tarifa para fins desta resolução, deve estar prevista no contrato firmado entre a instituição e o cliente ou ter sido o respectivo serviço previamente autorizado ou solicitado pelo cliente ou pelo usuário" (Art. 1º). II - Sendo assim, sem a demonstração de que os serviços cobrados foram contratados, o desconto das tarifas em apreciação é ilegal e a repetição do indébito é medida que se impõe. III - **No que concerne ao pedido de indenização por dano moral, esta Corte de Justiça tem entendido que a ocorrência de descontos indevidos em conta bancária configura dano moral, uma vez que a conduta da instituição financeira priva o consumidor de recurso financeiro, situação esta desconfortável e desagradável que ultrapassa o mero dissabor, notadamente quando empreendida por longo período de tempo, como no caso dos autos** (negritou-se) IV - Em relação ao valor do dano moral, tem-se que é necessário reduzir a cifra fixada pelo juízo a quo para o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), que se apresenta mais razoável e proporcional ao dano sofrido. V - Apelação conhecida e parcialmente provida. (Relator (a): João de Jesus Abdala Simões; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: Terceira Câmara Cível; Data do julgamento: 26/08/2020; Data de registro: 26/08/2020) (destacado)

Uma vez corroborado o entendimento acerca da configuração de danos morais, é salutar que se realize o arbitramento com moderação, em atenção aos parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, sem perder de vista a realidade da vida e as peculiaridades de cada caso analisado. Ademais, tratando-se de demanda de massa, é salutar usar como baliza o valor fixado por esta Corte em casos semelhantes.

Pois bem. A dimensão do prejuízo já foi relatada em linhas anteriores, ante a violação da segurança financeira e redução da capacidade econômica da parte autora que, conforme provado nos autos, recebe apenas um benefício assistencial para sua manutenção (LOAS/BPC). De igual maneira, é grave a reprovabilidade da conduta do ofensor que assim faz não apenas com a autora, mas com muitos de seus consumidores que se socorrem ao Poder Judiciário para suspender tais descontos e, de outro lado, constata-se que a ofendida não concorreu para a ocorrência do dano. O expressivo porte



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS  
**Gabinete do Desembargador PAULO CESAR CAMINHA E LIMA**

---

econômico do ofensor é fato notório e certamente seus lucros são inflados pelos descontos indevidos da conta-bancária da parte autora e de tantos outros consumidores que, por sua vez, tem sua capacidade econômica diminuída justamente pelo ato ilícito perpetrado.

Em casos semelhantes, esta Primeira Câmara Cível entende como razoável e proporcional o arbitramento de R\$ 5.000,00 (cinco mil) a 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização, considerando sobretudo a relevante ilicitude da conduta do banco e a sua capacidade financeira, a revelar que a fixação em patamar menor não se mostra suficiente para desestimular a reiteração do ato (AC nº 0667502-81.2021.8.04.0001, AC nº 0663114-09.2019.8.04.0001, AC nº 0645234-67.2020.8.04.0001).

No caso concreto, considero o valor de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** suficiente para atender a dupla função da indenização por danos morais, sobretudo porque se trata de consumidora hipervulnerável, nos termos do art. 39, IV, do CDC, que, além de ser pessoa idosa e com baixo grau de escolaridade, recebe apenas benefício assistencial (LOAS/BPC) para própria subsistência. Ora, certamente é grave o dano gerado pela retirada sistemática de valores de quem recebe apenas um salário-mínimo para sua manutenção digna, valendo-se o ofensor do manifesto desequilíbrio técnico e de informação entre os contratantes.

#### D) Dano Temporal

Aduz que suportou, ainda, dano temporal pela resistência do Banco Bradesco em solucionar a questão administrativamente, eis que, nas palavras da Apelante, *"não pode ser considerada como um mero aborrecimento a situação fática ocorrida no curso ou em razão da má prestação de serviço de consumo, a qual o Apelado não solucionou a reclamação administrativa (fls. 65-69), levando a Apelante a contratar advogada para demandar pela solução judicial de algo que administrativamente facilmente seria solucionado quando pelo crivo Juiz ou Tribunal se reconhece a falha do Apelado"*.

Assiste-lhe razão, consoante será adiante explicado.

Inicialmente, vale ponderar que é desprovida de razoabilidade a pretensão do Bradesco, já conhecida por este Poder Judiciário, de impingir serviços aos consumidores e, após, atribuir a eles o dever de requerer a cessação do prejuízo ilegal mediante soluções administrativas para cancelamento, como se pudesse a empresa agir livremente de forma ilegal, lucrando com tais valores, sem que a ela fosse atribuída a má-fé e, ao mesmo tempo, o consumidor fosse obrigado a opor-se a tal conduta na via administrativa e no menor tempo possível, sob pena de ser ele o contratante que estaria agindo de má-fé ou de forma contraditória ao não mitigar o seu prejuízo. A estratégia é reprovável, pois pune ainda mais a parte hipossuficiente na relação contratual.

Ora, o consumidor possui a legítima expectativa de que a instituição financeira atuará conforme as normas que regem sua conduta, porém, como já evidenciado, teve essa expectativa completamente frustrada pela reiterada atuação ilegal. Nada obstante, mesmo diante do claro desequilíbrio contratual e da conduta ilícita constatada, a Apelante optou pela via da resolução extrajudicial do conflito, provando que compareceu à Agência Bancária para obter informações acerca de tais descontos e, ainda, formulou reclamação administrativa diretamente ao Banco Bradesco e por meio do SENACON.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS  
**Gabinete do Desembargador PAULO CESAR CAMINHA E LIMA**

---

Ocorre que, ainda assim, o Apelado preferiu manter o lucro indevido e negou a resolução do problema por ele mesmo gerado, de sorte que, além de agir ilicitamente ao impingir serviço não solicitado, também não se dispõe à solução rápida e adequada das demandas consumeristas, utilizando-se de artifícios nitidamente burocráticos ou justificativas vazias pra eximir-se de responsabilidade, a evidenciar que o Apelado gera verdadeiro desperdício de tempo vital da consumidora. Outrossim, além das frustradas tentativas extrajudiciais, é forçoso reconhecer que a contratação de advogada para, somente anos depois e mediante a propositura de ação judicial, obter a efetiva reparação do seu patrimônio revela inegável desvio dos recursos produtivos da parte autora.

O importante estudioso do tema, Marcos Dessaune, explica que:

Ao se esquivar de resolver o problema primitivo em prazo compatível com a real necessidade do consumidor, com a utilidade do produto ou com a característica do serviço, o fornecedor consuma tal prática abusiva e gera para o consumidor duas novas alternativas de ação, que são indesejadas: assumir o prejuízo ou tentar, ele mesmo, solucionar a situação lesiva. Ademais, ao confrontar o consumidor com essas novas alternativas de ação que, apesar de indesejadas, mostram-se prioritárias, necessárias ou inevitáveis naquele momento, o fornecedor restringe a possibilidade de escolha do consumidor. Além disso, ao impor ao consumidor um prejuízo em potencial, iminente ou consumado, o fornecedor influencia a vontade do consumidor.

Consequentemente, o fornecedor faltoso induz o consumidor prejudicado a tomar uma decisão sob a influência inevitável de fatores incontroláveis, a renunciar a alguns de seus direitos especiais tutelados pelo CDC e a se submeter ao modus solvendi do problema que o próprio fornecedor veladamente impõe, que traduz a vontade interna dele.

(DESSAUNE, Marcos. Teria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. Direito em Movimento, Rio de Janeiro, v. 17 - n. 1, p. 15-31, 1º sem. 2019. p. 15-31) (grifos nossos)

Com efeito, o tempo é um bem jurídico inestimável, escasso, inacumulável e irrecuperável, com reflexos em todos os aspectos da vida particular, de modo que seu injusto desperdício gera flagrante dano ao consumidor que é inviável de ser reduzido à esfera do mero dissabor. Ora, não se pode comparar com os percalços do cotidiano a submissão da parte vulnerável na relação jurídica à abusiva perda de tempo na tentativa de solucionar problemas que, não é demais ressaltar, são criados pelos próprios fornecedores e por eles não resolvidos.

Aliás, como já decidiu o Superior Tribunal de Justiça, “o desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor” (REsp n. 1.737.412/SE, DJe de 8/2/2019).

Diante desse contexto e atentando-se às peculiaridades do caso concreto, tendo em vista a irregular e evasiva resposta do Banco acerca da solicitação da correntista – que não se sustenta diante do regramento aplicável ao serviço –, bem como a recalcitrância em solucionar a contenda na via extrajudicial e o desarrazoado tempo gasto pela consumidora para reaver os valores que lhe são devidos, **é imperioso reconhecer a existência de dano temporal indenizável**.

A fim de evitar alegação de *bis in idem*, pondera-se que, embora estejam inseridos no mesmo gênero de “dano extrapatrimonial”, entendo que o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS  
**Gabinete do Desembargador PAULO CESAR CAMINHA E LIMA**

---

dano moral em sentido estrito, analisado no tópico anterior, não se confunde com o dano temporal ora examinado. Na primeira espécie, repara-se o dano à dignidade da autora por ilegítima redução da sua capacidade financeira, enquanto, no segundo, compensa-se a perda de tempo na tentativa de resolver o problema criado exclusivamente pelo fornecedor.

Com a mesma percepção, fundado na tendência jurisprudencial de especificação dos danos extrapatrimoniais (como ocorreu com o dano estético), bem como no sistema aberto de tutela da dignidade humana e da responsabilização civil, Maurilio Casas Maia propõe autonomia do dano cronológico:

Sobre o desvio produtivo do tempo útil do consumidor e sua reparação indenizatória, o Brasil possui a obra “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado” de Marcos Dessaune como referência que não pode ser esquecida. Em entrevista, Dessaune (2011, p. 7) aduziu que o dano provocado pelo desvio produtivo do consumidor é representado por “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”.

Dessa maneira, é possível afirmar que o dano temporal por desvio produtivo e perda de tempo útil e/ou livre poderá se consolidar como categoria autônoma de dano em decorrência do sistema aberto de tutela da Dignidade Humana e de responsabilização civil (...).

Em suma, o direito à indenização compensatória do dano temporal ou cronológico – enquanto categoria lesiva autônoma –, é consequência do sistema aberto de tutela da dignidade humana e de responsabilização civil, merecendo análise atenta e detida dos intérpretes e operadores do Direito Brasileiro.

(MAIA, Maurilio Casas. Dano temporal, desvio produtivo e perda do tempo útil e/ou livre do consumidor: dano cronológico indenizável ou mero dissabor não resarcível? Revista Seleções Jurídicas, Rio de Janeiro, p; 23-28, maio de 2013) (grifos nossos)

Mais recentemente, positivando a ideia de autonomia do dano temporal, o Estado do Amazonas editou a Lei Estadual nº 5.867/2022, segundo a qual “a compensação do dano extrapatrimonial decorrente de lesão temporal ao consumidor, seja individual ou coletiva, poderá ocorrer independentemente da ocorrência de dano patrimonial ou de dano moral com base na dor psicológica” (art. 6º).

De toda sorte, a despeito da discussão doutrinária acerca da autonomia do dano temporal e ausência de precedente obrigatório a ser seguido quanto à natureza do dano debatido, deve-se levar em consideração que se está diante de relação consumerista regida pelo princípio da reparação integral do dano (art. 6º, VI, do CDC) e da facilitação da defesa do consumidor (art. 6º, VIII, do CDC). Nesse diapasão, pouco importa a que título fora pleiteada a reparação (dano moral e/ou temporal), pois a consumidora não poderia ser prejudicada por excessiva formalidade dos pedidos, devendo o Julgador acolher o pleito reparatório quando comprovados os requisitos da reparação civil. Portanto, ainda que se entenda que o dano temporal é mero aspecto de dano moral em sentido amplo, a dimensão do prejuízo sofrido seria, de qualquer forma, observada para a adequada quantificação da indenização devida.

Firmada essa compreensão, passo ao arbitramento do valor devido à consumidora lesada.

Pois bem. Para a quantificação da indenização, leva-se em



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS  
**Gabinete do Desembargador PAULO CESAR CAMINHA E LIMA**

---

consideração a dimensão do prejuízo decorrente do injusto desvio dos recursos produtivos da consumidora, que não só teve seu patrimônio e tranquilidade lesadas, mas também não pôde contar com a atuação proativa da instituição financeira na resolução do problema, desperdiçando tempo essencial e irrecuperável de pessoa idosa. Quanto à culpabilidade das partes, noto que a consumidora não concorreu para o dano suportado e, por outro lado, é bastante reprovável a conduta do Apelado ao desrespeitar tão claramente o dever anexo de boa-fé nas relações contratuais, omitindo-se em solucionar o vício do serviço provado e que poderia ser deduzido do exame dos contratos depositados em arquivo da própria instituição financeira. No mais, como já mencionado em relação ao dano moral, é notório o porte econômico do ofensor (com patrimônio bilionário) e a hipossuficiência econômica da ofendida (que recebe apenas benefício assistencial para subsistência).

Diante desse contexto fático, penso que o valor de **R\$3.000,00** (**três mil reais**) é razoável e proporcional para atender a dupla função da reparação civil na situação examinada, sendo suficiente para desestimular a repetição da conduta lesiva sem, contudo, promover o enriquecimento sem causa da ofendida. Embora ainda existam poucos precedentes em que se considera a autonomia do dano temporal, o valor não destoa do julgamento de casos análogos:

Recurso Inominado. Pagamento da matrícula escolar. Falha no sistema de faculdade. Dano temporal. Desvio Produtivo. Dano Autônomo. Dever de reparar. **Valor fixado em R\$ 3.000,00**. Provimento parcial do recurso. (TJ-SP - RI: 10008474620208260434 SP 1000847-46.2020.8.26.0434, Relator: Fernando da Fonseca Gajardoni, Data de Julgamento: 30/11/2020, 1ª Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 04/12/2020) (g.n.)

Diante do exposto, merece provimento a Apelação Cível para que o Apelado seja condenado ao pagamento de indenização por danos temporais fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

#### **E) Atualização monetária e juros moratórios**

Alega a Apelante, sem razão, que os juros de mora sobre o dano material devem incidir a partir do evento danoso.

Diante da existência de relação contratual subjacente (abertura de conta bancária), o ato ilícito deve ser considerado inadimplemento contratual, de modo que os juros moratórios incidentes sobre todos os danos a serem reparados (material, moral e temporal) serão contabilizados a partir da citação, ante a mora *ex persona* da instituição financeira, nos termos do art. 405 do Código Civil. Portanto, apenas nesse ponto, nega-se provimento à Apelação.

No mais, registro que a correção monetária incide a partir do efetivo prejuízo para os danos materiais, isto é, a contar de cada desconto indevido (Súmula 43, STJ) e, para ambas as espécies de danos extrapatrimoniais, a atualização da moeda é devida a partir do arbitramento da indenização (Súmula 362, STJ).

#### **F) Honorários**

Tendo em vista que o provimento da Apelação modificou completamente a situação jurídica dos litigantes e a parte autora decaiu de parte mínima do perdido (termo inicial dos juros moratórios), inverto a sucumbência em desfavor do réu e o condeno ao pagamento das despesas processuais.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS  
Gabinete do Desembargador PAULO CESAR CAMINHA E LIMA

---

Honorários devidos ao advogado da parte autora na razão de **13% (treze por cento) sobre o valor da condenação**, levando em consideração as balizas previstas no art. 85, §2º, do CPC aplicáveis ao caso, diante de: (i) grau de zelo esperado com a apresentação das peças postulatórias indispensáveis (art. 85, §2º, I, do CPC), (ii) causa de baixa complexidade jurídica (art 85, §2º, III, do CPC), que dependeu apenas de exame de fatos e provas não fatigantes ou demasiadamente técnicas; (iii) lugar de prestação do serviço irrelevante, pois o causídico não precisou comparecer a qualquer ato presencial e dispensou a realização de audiência de conciliação (art. 85, §2º, II, do CPC); e (iii) trâmite processual célere em primeira instância, mas que demandou trabalho e tempo adicional do advogado na interposição de recurso fundamental para o sucesso na lide (art. 85, §2º, IV, do CPC).

### DISPOSITIVO

Pelo exposto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso para reformar a sentença e julgar procedentes os pedidos iniciais, condenando o Banco Bradesco S/A a cancelar a cobrança indevida do pacote de serviços bancários, bem como à repetição em dobro do indébito a contar de 15/09/2015 e ao pagamento de indenização de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** a título de danos morais e **R\$ 3.000,00 (três mil reais)** em razão do dano temporal. Nega-se provimento ao termo inicial dos juros de mora na data do primeiro desconto.

Os valores devidos serão corrigidos monetariamente pelo INPC a partir de cada débito indevido para os danos materiais e a contar do arbitramento da indenização para os danos morais e temporais. Os juros de mora pela taxa SELIC incidem a partir da citação em relação a todos (art. 405, CC c/c art. 12, II, da Portaria PTJ-TJAM nº 1885/2016), sendo vedada sua cumulação com o índice de correção.

Honorários devidos pelo Apelado em favor do advogado da Apelante na razão de **13% (treze por cento) sobre o valor da condenação**, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

É como voto.

Manaus,

Des. **PAULO LIMA**  
R E L A T O R  
(Assinatura Eletrônica)