



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000304875

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004938-91.2024.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante BANCO DIGIMAI S/A, é apelado JOSÉ ROBERTO DIAS DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 28 de março de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 40024

APELAÇÃO Nº: 1004938-91.2024.8.26.0127

COMARCA: CARAPICUÍBA

JUÍZA: ROSSANA LUIZA MAZZONI DE FARIA

APTE.: BANCO DIGIMAI S/A

APDO.: JOSÉ ROBERTO DIAS DE LIMA

APELAÇÃO – MATÉRIA PRELIMINAR – INÉPCIA DA INICIAL – INOCORRÊNCIA – apelado que apontou, na inicial, o valor a ser devolvido pelo apelante, bem como pediu indenização por danos morais, por conta do ocorrido – petição inicial que cumpriu os requisitos estabelecidos no artigo 319 do CPC.

AÇÃO COMINATÓRIA C.C. REPETIÇÃO DO INDÉBITO INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – incontestado que o apelante não efetuou a desaverbação, junto ao INSS, após realizada portabilidade para o Banco do Brasil, de contrato de empréstimo celebrado pelo apelado – falha do apelante que só foi resolvida após a propositura da ação – restituição do valores indevidamente descontados que era mesmo devida – dano moral que se patenteou – perturbação ao estado de espírito do apelado ocorrida – fixação da indenização em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) que se mostrou razoável – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese e que, por isso, não comporta redução – sentença mantida nos termos do art. 252 do RITJSP.

Resultado: recurso desprovido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “*José Roberto Dias de Lima propôs ação pelo rito comum em face de Banco Digmais S/A sustentando, em síntese, que celebrou um contrato de empréstimo consignado com Facta Financeira S.A que cedeu o crédito decorrente do contrato ao réu; discorreu que procurou o Banco do Brasil procurando condições e taxas de juros mais vantajosas, sendo informado de que seria possível a portabilidade do empréstimo cedido ao réu. Nesses termos, em 17 de janeiro de 2024 celebrou o contrato de portabilidade do empréstimo, oportunidade em que o Banco do Brasil efetuou a quitação do saldo devedor do contrato de empréstimo com o réu. Sustentou ainda que muito embora tenha recebido o valor integral do empréstimo, o réu não efetuou a desaverbação do empréstimo e continuou a efetuar o desconto de duas parcelas do empréstimo em seu benefício previdenciário; a ausência de desaverbação do empréstimo deixou o autor em mora com relação ao Banco do Brasil, razão pela qual teve de contrair outro empréstimo para honrar com as obrigações assumidas. Assim, pleiteou a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e indenização pelo dano moral no montante de R\$ 10.000,00. O réu apresentou contestação sustentando preliminarmente a perda superveniente do interesse processual considerando que já efetuou a desaverbação do empréstimo e solicitou ao autor os dados bancários para restituição das parcelas indevidamente descontadas. No mérito, alegou a regularidade da sua conduta, inexistência de dano e inexistência da obrigação de indenizar pois ausentes os pressupostos da responsabilidade civil. Por fim, pugnou pela improcedência dos pedidos formulados na petição inicial. Sobreveio réplica.*”.

A ação foi julgada parcialmente procedente para os seguintes fins: “*condenar a parte ré a restituir em dobro os descontos indevidamente efetuados do benefício previdenciário da parte autora com correção monetária a partir de cada desembolso e juros de mora a partir da citação, e ainda condenar a ré no pagamento do valor de R\$ 8.000,00*”. O réu foi condenado no pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação. A sentença se encontra a fls. 132/136.

Inconformado, o réu interpôs apelação (fls. 139/152).

Preliminarmente, alegou que houve perda do interesse de agir da apelada. No mais, sustentou, em síntese, que não houve falha na prestação de serviços. Disse que era a Facta Financeira a responsável pela desaverbação, junto ao INSS, do contrato objeto da portabilidade. Logo que foram constatados os descontos indevidos, o apelante solicitou à Facta a desaverbação. O dano moral não se patenteou. Alternativamente, pleiteou a redução do valor da indenização por danos morais. Para os fins especificados, pugnou pelo provimento do recurso.

Em resposta (fls. 158/172), o apelado basicamente pediu que o recurso fosse desprovido.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. O preparo foi recolhido. Dessa forma, comporta conhecimento.

Afasta-se a alegação de inépcia da inicial. Disse o apelado que a questão foi resolvida após a propositura da ação. Sustentou que houve perda do objeto.

Sem razão. A petição inicial cumpriu os requisitos estabelecidos no artigo 319 do CPC. A apelado, na inicial, indica o valor a ser devolvido pelo apelante, bem como pede indenização por danos morais, por conta do ocorrido.

No mais, a questão foi assim decidida na origem: *“O feito comporta pronto julgamento a teor do disposto no artigo 355 inciso I do Código de Processo Civil. Trata-se de ação na qual a parte autora busca a restituição por descontos realizados de seu benefício previdenciário, bem assim indenização decorrente da atuação do réu. O caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, mais precisamente o art. 6º, VIII que prevê a facilitação da defesa do consumidor com a inversão do ônus da prova. Inicialmente, afasto a preliminar de perda superveniente de interesse processual do autor, pois os documentos de fls. 30/45, não impugnados pelo réu, denotam que o autor tentou por diversas vezes resolver a questão administrativamente, contudo a falta de organização administrativa do réu impossibilitou a resolução do problema na seara*

administrativa. Ademais, restou incontroverso que mesmo após a portabilidade do financiamento e recebimento integral dos valores pelo réu, os descontos no benefício previdenciário do autor persistiram por mais dois meses, bem assim o contrato quitado continuou averbado junto a margem consignada do autor, por culpa do réu, impossibilitando a averbação do novo contrato celebrado com o Banco do Brasil, o que culminou na mora do autor relativa ao novo contrato. Aliás, ainda que o fornecedor tenha adotado algumas providências posteriormente à celebração do contrato, não foram suficientes para impedir eventual equívoco e segundo o art. 14, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor, o serviço é defeituoso quando não fornece segurança que o consumidor ele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, dentre as quais: o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido. Se não bastasse, é dever do fornecedor de serviços agir com cautela ao firmar contrato. Em nosso sistema é adotada a teoria do risco da atividade, de forma que aquele que persegue o lucro suporta o risco. Logo, a empresa que exerce atividade empresarial organizada responde no exercício de sua atividade pelos prejuízos que venha a causar ao consumidor ou terceiros conforme estabelecem os artigos 14 e 29 do CDC. Assim, é o caso de determinar a restituição em dobro dos descontos indevidamente efetuados no benefício previdenciário da parte autora. Frise-se que após a portabilidade e quitação do contrato de financiamento cedido ao réu, não havia qualquer fundamento jurídico para que os descontos no benefício previdenciário do autor continuassem a ocorrer, caracterizando verdadeira conduta de má-fé a realização de descontos em benefício previdenciário sem lastro idôneo. Nesse sentido o entendimento do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo: (...). Quanto ao dano moral, o art. 186 do Código Civil consagra uma regra universalmente aceita: a de que todo aquele que causa dano a outrem é obrigado a repará-lo. Estabelece o aludido dispositivo legal, “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”. Logo, para a caracterização da responsabilidade civil necessário quatro pressupostos: ação ou omissão, culpa ou dolo do agente, relação de causalidade e o dano experimentado pela vítima. No caso vertente, é nítido o dissabor suportado

pelo ofendido ao constatar descontos indevidos e não autorizados em seu benefício previdenciário, o que por sua vez também impactou diretamente na fonte de subsistência familiar, superando o mero aborrecimento. A indenização moral deve levar em conta duas diretrizes diversas: a atenuação dos transtornos e do vexame sofridos pelo lesado, bem como a prevenção de novas condutas da mesma natureza em detrimento de outros consumidores. Além disso, para evitar o enriquecimento sem causa deve ser avaliado que o autor declarou ser pobre na acepção jurídica da palavra e a dor sofrida decorrente da grave falha administrativa da ré não pode ser equiparada a danos irreversíveis decorrentes da perda um ente querido, ou mesmo de uma incapacidade para atividades habituais. Diante de tais diretrizes e da real condição econômica da Autora, reputo a quantia de R\$ 8.000,00 como tutela jurisdicional satisfatória e razoável. Ante o exposto, julgo PROCEDENTE a pretensão inicial para condenar a parte ré a restituir em dobro os descontos indevidamente efetuados do benefício previdenciário da parte autora com correção monetária a partir de cada desembolso e juros de mora a partir da citação, e ainda condenar a ré no pagamento do valor de R\$ 8.000,00 corrigido pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir desta data e juros de mora a partir da citação, observando-se os índices previstos nos artigos 389 parágrafo único e 406 ambos do Código Civil.”.

A r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste tribunal, de seguinte teor: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la*”.

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer “*a viabilidade de órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum*” (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel. Min. Fernando Gonçalves).

Ao que constou da r. sentença, agregam-se os seguintes

argumentos.

A controvérsia encontra-se sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, há muito aplicável às instituições financeiras por força da Súmula 297 do STJ.¹ Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Como a relação entre as partes é de consumo, cabível a inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, VIII da Lei nº 8.078/90, uma vez que o apelante é claramente hipossuficiente em face ao apelado, bem como porque absolutamente verossímil a versão inicial – uma vez que se coaduna com o que acontece no sistema bancário do país.

É incontroverso que foi realizada a portabilidade para o Banco do Brasil S/A, de um contrato de empréstimo consignado, bem como que o apelante não efetuou sua desavervação junto ao INSS – referido contrato foi celebrado pelo apelante junto à Facta Financeira S/A e foi cedido ao apelado. Por essa razão, permaneceram os descontos das parcelas desse contrato. O Banco do Brasil foi impedido de realizar, por dois meses, os novos descontos no benefício previdenciário do apelado. Para regularizar a situação – pagamento de duas parcelas –, foi realizado novo empréstimo no Banco do Brasil (fls. 05).

A alegação de que a situação foi resolvida logo que possível, após averiguação do ocorrido, não lhe aproveita. O fato é que desde o descumprimento contratual pelo apelante – não desavervação junto ao INSS –, o apelado buscou solucionar o caso administrativamente, mas as tentativas foram infrutíferas (fls. 164/167). Somente após a propositura a ação, o apelante reconheceu o erro e corrigiu a situação.

¹ A redação da súmula é a seguinte: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Em conclusão, houve mesmo falha na prestação dos serviços pelo apelante. Por conta disso, não há como se afastar sua responsabilidade no caso vertente.

Prossegue-se.

O dano moral se patenteou.

Conquanto não tenha havido abalo de crédito – o apelado não foi indevidamente arrolado como inadimplente em razão da falha do apelante –, não se pode afirmar que houve mero dissabor.

Com efeito, o apelado teve transtornos decorrentes da falha do apelante. Como mencionado, ele disse que entrou em contato diversas vezes com o apelante para resolver a questão. Sem êxito na resolução do problema, teve de se socorrer do do Poder Judiciário.

O descaso do apelante acerca da resolução de questão administrativamente – diga-se, de fácil comprovação e resolução – faz ver que no caso há dano moral a ser indenizado.

Por todos estes fatos, não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pelo apelado. Houve assim violação à paz de espírito – bem da personalidade – passível de fazer surgir dano moral.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência dos contratempos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos moldes havidos no caso dos autos, implica constrangimento à esfera moral do consumidor.

Já se disse que a figura do dano moral foi criada para compensar as vítimas das lesões não patrimoniais a bens jurídicos que merecem tutela. Um desses bens é a referida paz de espírito que é corroída quando a pessoa tenta resolver um problema criado por um fornecedor de serviço de grande porte – uma grande instituição financeira como o apelante, por exemplo – e acaba esbarrando na indiferença da corporação.

Somente o fato de o cliente ter que perder tempo infrutiferamente para tentar solucionar um problema decorrente de deficiência da própria empresa, já é suficiente para dar ensejo a danos morais. Não danos de grande

porte, mas daqueles que vão corroendo por dentro os consumidores e que se somam ao longo do tempo para depois, de súbito, desembocarem em uma síncope nervosa ou em um ataque cardíaco fulminante e inexplicável.

É certo que nos dias presentes há uma banalização dos danos morais. Algumas situações extremamente insignificantes são erigidas à condição de sérias afrontas e acabam por servir de justificativa para demandas milionárias. De outro lado, é bom que não se esqueça, também que há uma tendência de os grandes grupos econômicos colocarem na vala comum do mero aborrecimento toda e qualquer conduta da parte deles com relação aos seus clientes – patrimônio maior das empresas, mas tão maltratado por elas.

A soma destes constantes tropeços é inaceitável e avilta o consumidor. Faz a pessoa se sentir impotente diante da indiferença e prepotência da grande corporação.

Tal espécie de sensação é passível de reparação. A indenização, ao mesmo tempo que funciona como um bálsamo para a pessoa, recompensando a frustração impingida, também serve de alerta e censura para que o fornecedor do serviço resolva os seus problemas estruturais que tantos dissabores causam aos clientes.

A questão de a violação à paz de espírito da pessoa ter potencial para gerar dano moral, mais recentemente, acabou ganhando outra roupagem teórica – a teoria do desvio produtivo.

A respeito, de se examinar o seguinte acórdão do STJ:

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é

atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. 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. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019)

No mesmo sentido: AREsp 1.132.385/SP, 3ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Paulo De Tarso Sanseverino; AREsp 1.241.259/SP, 4ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Antonio Carlos Ferreira.

O que se tem como regra é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos a uma verdadeira “*via crucis*” que provoca vívido tormento. O escopo é claro: “*ganhar pelo cansaço*”, com o perdão da expressão. As grandes corporações, com a prática, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a questão na tentativa de resolver o problema. Esticam a solução da questão, com o escopo de a situação permanecer como está. Ou de ser realizada alguma composição envolvendo quantias bem inferiores às que seriam efetivamente devidas.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral.

Assim, caracterizado o dano moral, decorrente tanto por não ter realizado a desaverbação do contrato junto ao INSS, como pela injustificável demora quanto à (não) resolução do problema criado pela própria instituição financeira.

Presentes a responsabilidade do apelante e o dano, passa-se à análise do *quantum* estipulado para a indenização.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do quantum debeatur. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso dos autos, foi razoável a fixação da indenização na origem em R\$ 8.000,00 (oito mil reais). Trata-se de montante perfeitamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros.

A indenização fixada não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o já acima mencionado caráter educativo-punitivo que deve permeá-la na espécie e que tem por escopo compelir a instituição financeira a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter já foi combatido por alguns, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

Corolário é a manutenção da sentença.

Em razão da sucumbência recursal integral do apelante, com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11 do CPC, os honorários advocatícios devidos ao procurador do apelado são majorados para 15% do valor atualizado da condenação. A referida quantia é adequada para remunerar a atuação do profissional nesta sede.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator