



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308094

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002088-76.2023.8.26.0296, da Comarca de Jaguariúna, em que é apelante KARINE SANTIAGO DIAS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado WEB CAR MOTORS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 30 de março de 2025.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1002088-76.2023.8.26.0296

FORO DE JAGUARIÚNA – 2ª VARA CÍVEL

APELANTE: KARINE SANTIAGO DIAS

APELADA: WEB CAR MOTORS LTDA.

JUÍZA PROLATORA: ANA PAULA COLABONO ARIAS

VOTO Nº 11.232

COMPRA E VENDA DE VEÍCULO. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C PEDIDO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Irresignação da autora, insistindo na alegação de aplicação do CDC, ausente informação prévia ao consumidor sobre a cobrança pela intermediação entre cliente e bancos para financiamento do bem, não tendo sido informado em momento algum pelos representantes da ré sobre o pagamento de valor à título de honorários pela prestação de serviços de intermediação da compra e venda, realizado pela autora pix no valor de R\$ 3.000,00 à título de entrada para a aquisição do veículo oferecido à venda nas redes sociais da empresa ré. Argumenta que somente após a realização do pix de entrada, o consultor enviou um contrato para assinatura, tendo a apelante acreditado que se tratava do contrato de compra e venda do veículo, e não contrato pela suposta prestação de serviços de intermediação do negócio, preenchido pela apelante o contrato com valor total da negociação de R\$ 26.000,00, tendo sido orientada pelo consultor da própria empresa ré a retificar o preenchimento, para fazer constar no contrato o valor de R\$ 3.000,00 referente à entrada. Afirma que em momento algum a apelada informou a apelante que a intermediação para financiamento bancário seria cobrada, não especificado qualquer valor a esse título, tendo sido enviado o contrato para assinatura somente após o pagamento da entrada de R\$ 3.000,00, induzida em erro para o preenchimento e assinatura do contrato, sem a informação prévia sobre a cobrança de honorários pela intermediação do negócio. Parcial provimento recursal. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Inegável relação consumerista, não se tendo desincumbido a parte ré do ônus de comprovar fato extintivo, impeditivo, ou modificativo do direito autoral, na forma do art. 373, II do CPC, ausente demonstração

nos autos a respeito da prévia, clara e inequívoca informação à consumidora a respeito da cobrança e do valor de possíveis honorários devidos pela prestação de serviços de intermediação para a compra e venda de veículo, veiculada pela ré a venda de veículos, sem clara e inequívoca informação sobre cobrança de serviços de intermediação e valores a serem cobrados a esse título. Falta de informação, desvantagem exagerada imposta à consumidora e hipossuficiência técnica da autora em demonstrar falhas nos serviços prestados. Rescisão contratual determinada, com devolução simples de valores pagos, sem restituição de honorários pela contratação de advogado, cuja escolha e ajuste de valores e cláusulas deu-se exclusivamente entre as partes contratantes. Danos morais não caracterizados, mas mero aborrecimento. Reforma da sentença. Apelo provido em parte, reconhecida a reciprocidade sucumbencial, repartidos os ônus da sucumbência, ressalvada a gratuidade judiciária da autora.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto da r. sentença de fls. 199/202, que julgou improcedente ação com pedido de rescisão contratual c/c restituição de valores e indenização de danos morais, fundada na compra e venda de veículo, condenada a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade judiciária.

Insurge-se a autora às fls. 207/219, com pedido de recebimento do recurso no duplo efeito. Sustenta aplicação do CDC ao caso e cabimento da inversão do ônus da prova, ausente informação ao consumidor sobre a cobrança pela intermediação entre cliente e bancos para financiamento do bem, não tendo sido informado em momento algum pelos representantes da ré apelada sobre o pagamento de valor à título de honorários pela prestação de serviços de intermediação da compra e venda, realizado Pix no valor de R\$ 3.000,00 à título de entrada para a

aquisição do veículo oferecido a venda nas redes sociais da empresa ré. Argumenta que somente após a realização do Pix de entrada, o consultor enviou um contrato para assinatura, tendo a apelante acreditado que se tratava do contrato de compra e venda do veículo, e não contrato pela suposta prestação de serviços de intermediação do negócio, preenchido pela apelante o contrato com valor total da negociação de R\$ 26.000,00, tendo sido orientada pelo consultor da empresa ré a retificar o preenchimento, para fazer constar no contrato o valor de R\$ 3.000,00 referente a entrada. Afirma que em momento algum a apelada informou a apelante que a intermediação para financiamento bancário seria cobrada, tendo sido enviado o contrato somente após o pagamento da entrada de R\$ 3.000,00, tendo sido induzida em erro para o preenchimento e assinatura do contrato, sem a informação prévia sobre a cobrança de honorários pela intermediação do negócio. Sustenta a existência de diversas reclamações da mesma natureza pela propaganda enganosa e ilegalidade da conduta da empresa ré nas redes sociais. Pretende provimento recursal para a reforma da sentença, reiterando o pedido de restituição de valores cobrados indevidamente, restituição de honorários contratuais advocatícios e indenização por danos morais. Recurso tempestivo, sem preparo, regularmente, ante a gratuidade concedida à autora às fls. 130, sem apresentação de contrarrazões no prazo legal (fls. 240).

Não houve manifestação de oposição ao julgamento virtual.

Recurso recebido em seus regulares efeitos, na forma do art. 1.012 do CPC.

É o relatório.

Consta dos autos que a autora interessou-se pela compra de veículo veiculado nas redes sociais e em 25/04/2023 fez contato com a requerida, por intermédio de sua mãe, que iniciou as tratativas com um dos

representantes da loja através do WhatsApp e ligações telefônicas, demonstrando interesse em um Chevrolet Celta. Aduziu que os contatos foram feitos, em sua maioria, através de ligação telefônica e que, após estabelecida uma *relação de confiança*, seus dados pessoais foram passados para a empresa que lhe encaminhou uma proposta de financiamento, que estaria pré-aprovada. Arguiu, ainda, que sua mãe questionou o representante acerca das condições da parcela caso desse uma entrada de R\$3.000,00 e que, após, um consultor financeiro da empresa encaminhou uma ficha solicitando os dados necessários para o financiamento, além de ter informado uma chave pix para pagamento do valor acordado como pagamento da entrada, a fim de que fosse dado aceite na proposta. Porém, descobriu posteriormente que o valor de R\$3.000,00 que depositou não foi utilizado como entrada para a compra e venda do veículo, mas sim para pagamento de honorários em favor da requerida, que em momento algum informou que cobraria alguma importância para intermediação do negócio com a instituição financeira, só tendo tomado ciência da situação após ser contatada por bancos que lhe fizeram propostas de financiamento. Diante disso, e porque, após ser induzida a erro, a requerida se recusou a cancelar o contrato e devolver-lhe o montante pago, propôs a presente ação, visando à rescisão do negócio jurídico e à condenação da ré a devolver-lhe em dobro o valor que depositou em seu favor e a pagar-lhe indenização por danos morais. Pretendeu devolução em dobro do valor depositado a título de entrada de R\$ 3.000,00, honorários pela contratação de advogado e indenização por danos morais no montante de R\$ 6.000,00.

Citada, a requerida apresentou contestação, na qual alegou, em síntese, que a requerente celebrou um contrato de prestação de serviços para auxílio em aprovação de crédito junto às instituições financeiras, serviço que foi devidamente prestado e, portanto, deve ser remunerado; que, de acordo com o contrato, só haveria devolução do dinheiro pago caso houvesse reprovação bancária ou as propostas não atendessem aos interesses do cliente e, após 60 dias, não houvesse

aprovação em uma nova avaliação; que o valor de entrada exigido pelos bancos era muito superior ao supostamente prestado pela autora, sendo que, no momento do pagamento, sequer havia retorno das instituições quanto ao financiamento pretendido; que o contrato firmado entre as partes era de meio, não garantindo, portanto, a aprovação do crédito; que há manifesta tentativa de enriquecimento ilícito por parte da autora, não podendo se dizer que suportou qualquer dano de natureza moral. Pretendeu improcedência da ação.

Sobreveio a r. sentença de fls. 154/166, com resultado de improcedência, condenada a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade judiciária, o que é objeto de inconformismo da autora, sob exame.

Pois bem.

Respeitados os argumentos expostos na r. sentença, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso.

Na hipótese, restou comprovada a existência de relação jurídica entre as partes, tratando-se de inegável relação consumerista, não se tendo desincumbido a parte ré do ônus de comprovar fato extintivo, impeditivo, ou modificativo do direito autoral, na forma do art. 373, II do CPC, ausente demonstração nos autos a respeito da prévia, clara e inequívoca informação à consumidora a respeito da cobrança e do valor de possíveis honorários devidos pela prestação de serviços de intermediação para a compra e venda de veículo, veiculada pela ré a venda de veículos, sem clara e inequívoca informação sobre cobrança de serviços de intermediação e valores a serem cobrados a esse título.

Ademais, a parte autora alega propaganda enganosa, desvantagem exagerada, cobrança abusiva de valores e falta de informação com a clareza devida para os consumidores, o que está comprovado nos autos, sem prova contrária bastante, demonstrada a defeituosa prestação dos serviços.

Trata-se de hipótese de relação consumerista, aplicáveis ao caso as regras de proteção ao consumidor e a inversão do ônus da prova

ante a evidente hipossuficiência técnica da consumidora.

Pelo que se tem dos autos, robusta a prova apresentada e capaz de subsidiar as alegações autorais no sentido da contratação da compra e venda de veículo, tendo sido induzida a consumidora em erro, realizado pix no valor total de R\$ 3.000,00, considerado como entrada para a negociação da compra e venda do bem, o que é corroborado pelos áudios armazenados em

<https://drive.google.com/drive/folders/1NlxvEWKuko090SGvkPtUxKhRKXKokm8-?usp=sharing> e conversas de WhatsApp de fls. 63/109, dando conta da falta de informação para a consumidora e indução em erro sobre o pix de R\$ 3.000,00, realizado por ela como entrada da compra e venda, sem qualquer informação diferente ou sobre a cobrança de honorários e valores previamente ajustados, do que não há qualquer demonstração nos autos, tendo sido apenas encaminhados contratos e documentos para assinatura, ao que a consumidora preencheu com valor total da compra e venda no montante de R\$ 26.000,00 (fls. 94/101), tendo sido orientada pelo *consultor* da própria empresa ré a retificar o preenchimento para fazer constar na primeira página do contrato o valor de R\$ 3.000,00 à título de entrada e não o valor total do contrato (fls. 45 e 102/109).

Assim, evidente a indução da consumidora em erro e assinatura de contrato intitulado como de prestação de serviços, como se fosse contrato de compra e venda, para o qual a consumidora fez pix do valor de entrada de R\$ 3.000,00, sendo que a falta de informação prévia e inequívoca e a ausência de clareza colocaram a consumidora em desvantagem exagerada, o que não se pode permitir.

Pontuo, por oportuno, que as cláusulas contratuais e documentos têm conteúdo e redação confusos, com informações insuficientes e imprecisas e sem qualquer clareza ou destaque de cláusulas, informações, ou valores, tudo a *ferir de morte* a boa-fé objetiva e a lealdade esperada dos contratantes, em total desrespeito aos consumidores, o que não se pode admitir, ausente prova contrária bastante nos autos, não tendo a ré demonstrado sequer minimamente a regularidade dos serviços

prestados, para o que não é suficiente a simples alegação genérica de assinatura do contrato, haja vista a falta de técnica redacional e desrespeito ao dever de informação clara, prévia e inequívoca sobre o conteúdo do contrato, presente vulnerabilidade da consumidora em relação à fornecedora dos serviços e produtos, imposta inadmissível desvantagem excessiva e ausente nos autos, como dito, comprovação de informação prévia, clara e destacada no contrato, com descrição de valores e definição da cobrança de honorários pela prestação de serviços de intermediação; apenas veiculada a venda de automóveis nas redes sociais pela ré, não se tendo desincumbido satisfatoriamente do ônus de comprovar a prestação regular dos serviços, ou fato extintivo, modificativo, ou impeditivo do direito autoral, na forma do art. 373, II do CPC.

Cumpre reforçar que se trata de relação de consumo, de modo que patente a hipossuficiência da autora perante a ré, sendo aplicáveis ao caso as regras do Código de Defesa do Consumidor.

Isso porque, como lecionam Claudia Lima Marques, Antônio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, na obra “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, RT., 3ª ed., p. 107, **“...cada vez mais o Judiciário concede proteção diferenciada àquele visivelmente mais fraco na relação consumerista, através da teoria finalista, do critério subjetivo e da equiparação do art. 29 do CDC, em se tratando de pessoa jurídica que comprova ser vulnerável e atua fora do âmbito de sua especialidade, ou seja, em situações onde há um desequilíbrio entre consumidor-leigo (seja ele pequena empresa, profissional ou pessoa física) e fornecedor-expert.”**

Dessa forma, considero adequada a rescisão contratual postulada, com devolução simples do valor total de R\$ 3.000,00 transferido pela autora à ré via pix, à título de entrada para a compra e venda do automóvel, não sendo o caso de devolução em dobro, mas simples, com a devida atualização monetária, provido em parte o recurso a esse respeito.

Não é caso de restituição de honorários contratuais para a contratação de advogado pela autora-apelante, cuja escolha e ajuste de

obrigações contratuais e valores foi estabelecido entre as partes contratantes.

Por fim, não há que se cogitar a fixação de indenização por danos morais, tendo em vista a inexistência de ato ilícito praticado, capaz de ofender a honra, ou direitos da personalidade da autora, mas mero aborrecimento.

É certo que os fatos certamente trouxeram algum desgaste à apelante, o que não significa que tenham gerado dano moral indenizável, ausente comprovação de efetivo dano extrapatrimonial.

Nesse sentido a lição de Antonio Jeová dos Santos:

“O dano moral somente ingressará no mundo jurídico, com a subsequente obrigação de indenizar, em havendo alguma grandeza no ato considerado ofensivo a direito personalíssimo. Se o ato tido como gerador do dano extrapatrimonial não possui virtualidade para lesionar sentimentos ou causar dor e padecimento íntimo, não existiu o dano moral passível de ressarcimento. Para evitar a abundância de ações que tratam de danos morais presentes no foro, havendo uma autêntica confusão do que seja lesão que atinge a pessoa e do que é mero desconforto, convém repetir que não é qualquer sensação de desagrado, de molestamento ou de contrariedade que merecerá indenização. O reconhecimento do dano moral exige determinada envergadura. Necessário, também, que o dano se prolongue durante algum tempo e que seja a justa medida do ultraje às afeições sentimentais.

As sensações desagradáveis, por si sós, e que não tragam em seu bojo comprovada lesividade a algum direito personalíssimo, não merecerão ser indenizadas.

Existe um piso de inconvenientes que o ser humano tem de tolerar, sem que exista o autêntico dano moral.”. (Editora JusPodivm, Salvador, 2016, 6ª edição, folhas. 81).

Com efeito, ainda que se verifique certo aborrecimento, dos fatos narrados na inicial não se extrai a ocorrência do dano “in re ipsa”, “data venia”. Caso tivesse realmente a requerente experimentado abalo incomum,

deveria ter relatado melhor os prejuízos morais advindos da situação e a responsabilidade da requerida, o que não está minimamente comprovado.

Esta, aliás, é a orientação do E. Superior Tribunal de Justiça:

"Mero aborrecimento, dissabor, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral." r. sentença. (REsp 303.396-PB, Rel. Ministro BARROS MONTEIRO, J. 05/11/2002, DJ de 24.02.2003, p. 238 - RSTJ vol. 175 p. 416)

"O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige." r. sentença. (STJ - REsp 215.666-RJ, Rel. Ministro CESAR ASFOR ROCHA, J. 21/06/2001, DJ de 29.10.2001, p. 208)

Calha à hipótese a lição do Prof. e Desembargador SÉRGIO CAVALIERI: **"Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos."** (Programa de Responsabilidade Civil, pág. 89, 3ª ed).

Em suma, não há que se falar em indenização por danos morais.

Assim, a hipótese é de reforma parcial da r. sentença na forma fundamentada.

Parcialmente provido o recurso autoral, entendendo caracterizada a reciprocidade sucumbencial, razão pela qual determino a repartição das custas e despesas processuais, igualmente, com condenação de cada uma das partes ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contrária, fixados para cada patrono, no percentual de 10% do valor atualizado da causa, vedada a compensação, ressalvada a gratuidade judiciária.

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso, nos termos explicitados.**

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator