



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316734

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040498-95.2022.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante SEVERINO BANDEIRA DA COSTA NETO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados SUPER ÔMEGA VEÍCULOS EIRELI e BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.511

Apelação cível nº 1040498-95.2022.8.26.0602

Comarca: Sorocaba

Apelante: Severino Bandeira da Costa Neto

Apelada: Super Ômega Veículos Eireli e Banco Pan S.A.

Juiz(a): Mario Mendes de Moura Junior

APELAÇÃO CÍVEL - Ação de rescisão contratual c.c. obrigação de fazer e indenização por danos material e moral - Sentença de improcedência - Divergência entre o número de parcelas contratadas para financiamento de veículo e a quantidade inicialmente emitida no carnê de pagamento - Alegação de que a revendedora induziu o autor em erro e agiu com desdém no atendimento prestado após a constatação da divergência, além de descumprimento de promessa de reparos no veículo e cobrança indevida de serviço de despachante - Documentação contratual que demonstra que a quantidade correta de parcelas constava do contrato firmado com a revendedora, que, ao tomar ciência do erro de emissão cometido pela instituição financeira, notificou a corré e teve o equívoco corrigido em prazo razoável, sem demonstração de mora, má-fé ou resistência - Ausência de provas robustas de que a revendedora tenha assumido formalmente obrigação de realizar reparos no automóvel, tampouco de que tenha cobrado valor superior ao informado previamente a título de despachante - Inexistência de elementos suficientes para caracterizar propaganda enganosa, falha na prestação de serviço ou vício redibitório - Suposto tratamento desrespeitoso e constrangimento não comprovados por qualquer meio objetivo, sendo inidôneos a ensejar reparação por dano moral - Inexistência de demonstração de prejuízo efetivo, de ilicitude na conduta das rés ou de nexos causal apto a fundamentar responsabilização civil - Improcedência da pretensão de rescisão contratual, de indenização por danos moral e material e de restituições - Sentença mantida - Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 248/253, que julgou improcedente a ação de rescisão contratual ou retificação contratual c.c. obrigação de fazer e indenização por dano moral e material, sob o fundamento de que a divergência na quantidade de parcelas do financiamento decorreu exclusivamente de equívoco da instituição financeira, sem qualquer falha da revendedora de veículos, que consignou corretamente o número de prestações no contrato firmado e notificou prontamente o banco sobre o erro, o qual foi corrigido em prazo razoável, não configurando prejuízo ao autor nem justificando a rescisão contratual ou a indenização pretendida. O autor foi condenado a arcar com o pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade.

Em suas razões recursais o autor diz que adquiriu um veículo Chevrolet Onix junto à apelada Super Ômega Veículos Eireli em 17 de agosto de 2022, mediante financiamento bancário que previa o pagamento de 48 parcelas no valor de R\$ 1.872,21 cada. Afirmar que ao receber o carnê de pagamento, constatou que haviam sido emitidas 60 parcelas, elevando significativamente o montante total do financiamento, sem seu conhecimento ou consentimento. Argumenta que, ao buscar esclarecimentos junto à concessionária, foi tratado com desdém e impedido de acessar a área de atendimento ao cliente, sendo desacreditado pelos funcionários da loja e informado de que deveria arcar com as 12 parcelas adicionais.

Afirma que a conduta das apeladas configurou propaganda enganosa, nos termos do artigo 37, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, pois foi induzido a acreditar que estava adquirindo o veículo sob determinadas condições financeiras que não foram cumpridas. Aduz que, ao apresentar reclamação junto à instituição financeira, a correção foi realizada com atraso, demonstrando a má-fé das apeladas e o desrespeito ao consumidor, que teve de dispender esforços excessivos para obter a solução de um problema criado exclusivamente pelos fornecedores do serviço.

Assevera que, além do problema relacionado ao financiamento, a revendedora prometeu reparar defeitos no veículo adquirido, mas jamais cumpriu com tal obrigação, agravando a situação do recorrente, que se viu lesado tanto no aspecto financeiro quanto na integridade do produto adquirido. Argumenta que tais fatos justificam a rescisão do contrato, com a devolução dos valores pagos, além da condenação das apeladas ao pagamento de indenização por danos moral e material, considerando o desgaste emocional e as dificuldades enfrentadas.

Diz que a r. sentença analisou apenas a questão da divergência nas parcelas do financiamento, deixando de analisar a conduta abusiva da revendedora no atendimento ao consumidor e a violação dos princípios da boa-fé objetiva e da transparência. Aponta que a decisão reconheceu a existência de erro no carnê de pagamento, mas concluiu que não houve responsabilidade da Super Ômega Veículos Eireli, pois o contrato original previa corretamente as 48 parcelas. Assinala que a loja teve participação ativa na concretização do financiamento e que,

mesmo após ser informada do problema, não prestou qualquer auxílio efetivo ao consumidor, agravando os prejuízos experimentados.

Aponta que a responsabilidade das apeladas é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo irrelevante a discussão sobre culpa, pois o dano e o nexo causal entre a conduta das apeladas e os prejuízos sofridos são evidentes.

Requer o provimento do recurso, para que a r. sentença seja reformada, julgando-se procedente a ação, com a rescisão do contrato de compra e venda do veículo, restituição dos valores pagos e condenação das apeladas ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 20.000,00, além da restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente no financiamento, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Pede a inversão do ônus da prova (fls. 256/268).

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido a fls. 272/279 e 280/296.

É o relatório.

Trata-se de ação de rescisão contratual c.c. obrigação de fazer e indenização por danos moral e material, movida por Severino Bandeira da Costa Neto em face de Super Ômega Veículos EIRELI, Banco Pan S.A. e Despachante Condes. Alega o autor que adquiriu da primeira ré no dia 17 de agosto de 2022 um automóvel

Chevrolet Onix, modelo 2017, pelo valor total de R\$ 75.900,00, cuja entrada, no valor de R\$ 28.100,00, foi quitada com a entrega de uma motocicleta Yamaha XJ6, então avaliada em R\$ 15.600,00, acrescida do valor restante em pecúnia. O pagamento do saldo se daria, conforme proposta comercial nº 092465699, e o contrato de compra e venda, mediante financiamento junto à instituição financeira corré, em 48 parcelas mensais de R\$ 1.872,21.

Diz que ao receber o carnê de pagamento, constatou que o número de parcelas fora majorado unilateralmente para 60, com valor mensal ligeiramente superior, qual seja, R\$ 1.873,76. Afirma que tal alteração, além de violar o pactuado, implicaria em um acréscimo de R\$ 22.485,12 ao valor total da aquisição, o que corresponde a mais um ano de financiamento não contratado, circunstância que teria se dado sem sua ciência ou concordância, configurando verdadeira prática abusiva por parte das rés.

Menciona que, ao procurar esclarecimentos junto à loja vendedora, não apenas não obteve solução para o impasse, como também foi tratado com desdém, sendo impedido de ingressar na área de atendimento ao cliente e mantido na área de exposição de veículos, conduta que classifica como desrespeitosa e vexatória. Assevera que lhe foi informado pelo gerente da loja que o erro no número de parcelas seria fruto de uma “falha humana” e “erro de digitação”, e que não havia irregularidade a ser corrigida.

Aduz que, além da divergência contratual

relativa ao número de parcelas, também teria havido promessa não cumprida quanto à realização de reparos no veículo, especialmente em relação à borracha de vedação e uma peça de acabamento do capô. Refere que, embora tenha deixado o automóvel na loja para os referidos ajustes, nenhum serviço foi executado, sendo o bem devolvido nas mesmas condições, inclusive com tentativa de ocultação da mensagem original enviada pelos prepostos da loja. Acrescenta que, mesmo após contatos insistentes com o Banco Pan, a promessa de envio de novo carnê com as 48 parcelas contratadas não se concretizou.

Diz que somente após reiteradas tentativas e diversos dias de angústia, o carnê com a quantidade correta de parcelas foi finalmente entregue, embora sem qualquer reconhecimento formal da irregularidade por parte das rés. Aponta que o ato de venda foi concluído com base em propaganda enganosa, tendo sido conduzido pelo vendedor Wagner Honda da primeira ré à conclusão de que o financiamento seria realizado em 48 parcelas, e não 60. Assinala que, além da divergência contratual e do inadimplemento da obrigação de fazer quanto aos reparos prometidos, também houve cobrança indevida a título de despachante, pois teria sido informado de que o valor seria de R\$ 430,00, mas acabou por efetuar pagamento de R\$ 750,00, o que, em seu entender, configura outro ilícito civil a ensejar restituição da quantia de R\$ 320,00. Afirmar que efetuou o pagamento de uma parcela no valor de R\$ 1.873,76 em 16/09/2022 e que, diante da nulidade do contrato, a quantia deve ser restituída em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC, totalizando R\$ 3.747,52.

Afirma que as rés atuaram com má-fé, imputando-lhe, inclusive, comportamento desonesto, o que teria abalado sua honra subjetiva e causado profundo constrangimento. Ressalta que, além do aspecto emocional, houve perda de tempo e desvio produtivo, pois despendeu esforços e recursos para resolver a situação por vias extrajudiciais, sem qualquer resposta efetiva. Diz que a indenização possui caráter compensatório e punitivo, e que deve ser fixada em valor suficiente para coibir novas práticas semelhantes por parte das requeridas, considerando sua capacidade econômica.

Requer a procedência da ação, com a declaração de rescisão contratual por vício na prestação da informação. Pleiteia a restituição, também em dobro, de eventuais parcelas que venha a pagar até o julgamento final da demanda, assim como a devolução da quantia de R\$ 320,00 a título de diferença paga indevidamente ao despachante. Postula, ainda, a condenação das rés ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 20.000,00, sob a alegação de ter sido vítima de situação vexatória e humilhante, submetido a desgaste emocional e perda de tempo útil, em razão de conduta que extrapola o mero inadimplemento contratual (fls. 01/18).

Inicialmente, quanto à impugnação à justiça gratuita formulada nas contrarrazões de fls. 280/296, verifica-se que, embora os elementos inicialmente coligidos apontem para uma renda informal variável, a documentação apresentada pelo apelante revela um padrão de vida modesto, compatível com a alegada hipossuficiência. Os extratos bancários anexados demonstram entradas

financeiras esparsas, de valores reduzidos. Ainda que haja registros de movimentações bancárias em mais de uma conta, os valores recebidos, quando somados, não alcançam quantias que permitam, com segurança, afirmar a suficiência financeira do apelante frente às despesas ordinárias da vida cotidiana, especialmente em contexto de informalidade laboral e instabilidade econômica pessoal.

Ademais, a isenção de declaração do imposto de renda, corroborada por consultas realizadas junto ao site da Receita Federal, bem como a declaração de fl. 313, conferem verossimilhança à narrativa apresentada, especialmente quando considerada a ausência de indícios de fraude ou má-fé. A informalidade da atividade desempenhada e a ausência de vínculo empregatício formal reforçam o quadro de incerteza financeira que justifica, à luz do princípio da inafastabilidade da jurisdição, a preservação do acesso pleno à tutela jurisdicional.

Nessa linha, revela-se adequado, diante do conjunto probatório, preservar os efeitos da gratuidade judiciária já deferida na origem, de modo a assegurar ao apelante o pleno exercício do direito de recorrer, sem que o ônus financeiro do preparo recursal venha a constituir obstáculo desproporcional e indevido ao exercício da ampla defesa.

Passa-se à análise do mérito recursal.

Quanto à divergência entre o número de

parcelas previstas (48) e o número inicialmente cobrado (60), ressalta-se que a documentação contratual apresentada pelo próprio apelante confirma que a Super Ômega Veículos, sem dúvida alguma, efetivamente consignou no contrato o financiamento em 48 parcelas mensais. Não se observa, no que tange à concessionária apelada, qualquer atuação dolosa, culposa ou de má-fé capaz de ensejar sua responsabilização. Ao contrário, verifica-se que, ao tomar conhecimento do equívoco praticado pelo Banco Pan, a revendedora imediatamente comunicou o fato à instituição financeira, a qual procedeu à retificação tempestiva do erro, emitindo carnê com as parcelas corretas, dentro de prazo absolutamente razoável, sem que houvesse resistência indevida, má-fé, ou prática abusiva, o que afasta completamente qualquer pretensão de restituição em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

A conduta adotada pelas apeladas, neste particular, está em perfeita harmonia com o princípio da boa-fé objetiva previsto expressamente no artigo 422 do Código Civil e no artigo 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, tendo as rés atuado de forma diligente ao reconhecer o erro e repará-lo. Frise-se que inexistem nos autos prova robusta ou inequívoca de que o autor tenha sofrido qualquer prejuízo financeiro relevante em virtude do erro inicialmente cometido, especialmente considerando a pronta regularização da situação.

No tocante à alegação relativa à divergência entre o valor das parcelas previsto no contrato de compra e

venda (R\$ 1.873,76 - fl. 35) e aquele posteriormente consolidado na cédula de crédito bancário (R\$ 1.872,21 - fl. 25), cumpre salientar que tal circunstância, ao contrário do alegado pelo apelante, não lhe causou qualquer prejuízo. Com efeito, verifica-se que o próprio apelante livremente assinou o contrato inicial com parcelas de R\$ 1.873,76, sendo posteriormente beneficiado por uma redução do valor das parcelas para R\$ 1.872,21 na cédula retificada. Portanto, a divergência mencionada não apenas se mostra irrelevante para fins de responsabilização das apeladas como, ao contrário, configura vantagem financeira ao apelante, afastando completamente qualquer pretensão de dano material ou moral fundamentada nessa diferença mínima, inexistindo violação aos princípios da transparência, boa-fé objetiva ou equilíbrio contratual.

Quanto à alegação de pagamento indevido ao despachante (R\$ 750,00 ao invés de R\$ 430,00), conforme consta expressamente da documentação contratual assinada pelo apelante, está consignado claramente o valor exato de R\$ 750,00 destinado à "documentação - transferência Onix" (fl. 36). Não há qualquer elemento suficiente para comprovar que o apelante teria recebido informação distinta ou enganosa anterior à assinatura do contrato. Ao firmar o contrato sem ressalvas, o apelante concordou com os valores expressos no documento. Incumbia-lhe, portanto, demonstrar que a informação anterior teria sido diferente, o que não ocorreu. Assim, não há respaldo jurídico para acolher pedido de restituição ou indenização neste particular.

Acerca do alegado descumprimento da

obrigação de fazer (reparos no veículo) novamente observa-se deficiência probatória substancial. O apelante não trouxe aos autos prova suficiente de que a revendedora apelada tenha assumido formalmente obrigação de reparar defeitos apontados no automóvel após sua entrega, especialmente quanto à borracha de vedação ou à peça do capô, se limitando a apresentar narrativa unilateral desprovida de qualquer prova. Deste modo, não há elementos para a procedência da pretensão indenizatória ou de rescisão contratual com base em vício redibitório ou descumprimento contratual.

No que tange à alegação de dano moral, fundada na suposta conduta vexatória e tratamento inadequado recebido na loja apelada, novamente o apelante falha em trazer elementos probatórios suficientes e convincentes. A mera afirmação de ter sido impedido de acessar área específica da loja ou de ter sido tratado com desdém pelos funcionários não é suficiente para configurar dano moral indenizável, que exige prova robusta, clara e objetiva de constrangimento excepcional ou humilhação grave, capaz de atingir os direitos da personalidade do consumidor. Nenhuma prova corrobora tais alegações nos autos, não sendo admissível que se imponha condenação indenizatória fundada exclusivamente em alegações unilaterais sem suporte probatório, especialmente considerando o disposto no artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

Ademais, ainda que se admitisse eventual desconforto subjetivo do consumidor, este não transborda os limites do mero dissabor cotidiano, circunstância que, por si só, é juridicamente

inidônea para ensejar reparação pecuniária.

Assim, importa enfatizar que não se verifica, no caso concreto, qualquer violação aos princípios da boa-fé objetiva e transparência contratual pelas apeladas. Pelo contrário, o comportamento das rés demonstra rigorosa observância dos deveres anexos à boa-fé, tais como cooperação, diligência e informação. Não há qualquer nexo causal comprovado entre a conduta das rés e os alegados prejuízos suportados pelo apelante, o que afasta por completo a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Diante disso, a r. sentença não comporta reforma.

Por fim, em razão da sucumbência nesta fase recursal, e na consideração de que os honorários advocatícios foram fixados em 10% do valor da causa, majoro em 5%, a título de honorários recursais (art. 85, §11, do CPC), com fundamento nos critérios estabelecidos no §2º, incisos I a IV, do mesmo dispositivo legal, observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, perfazendo 15% do valor da causa, ressalvada a gratuidade concedida.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso de apelação, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora