



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000370311

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004076-28.2024.8.26.0481, da Comarca de Presidente Epitácio, em que é apelante/apelada LUZIA MANOEL (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BMG S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso da ré e DERAM PROVIMENTO ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1004076-28.2024.8.26.0481
Apelante/Apelado: Luzia Manoel
Apelado/Apelante: Banco Bmg S/A
Foro e vara de origem: Foro de Presidente Epitácio/1ª Vara

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO COM RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL (RMC). CONTRATAÇÃO SEM INFORMAÇÃO CLARA. ADEQUAÇÃO PARA EMPRÉSTIMO CONSIGNADO TRADICIONAL. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação proposta por consumidora contra instituição financeira, alegando que contratou empréstimo consignado, mas foi induzida a aderir a cartão de crédito com reserva de margem consignável (RMC), sem informações claras sobre taxas e parcelas. Requereu a conversão para empréstimo consignado convencional e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) a legalidade da conversão do contrato de cartão de crédito com RMC para empréstimo consignado tradicional; (ii) a existência de dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O contrato firmado não foi suficientemente claro quanto às condições da operação, violando o dever de informação ao consumidor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

4. A ausência de uso efetivo do cartão de crédito pela autora e a ausência de transparência sobre a modalidade contratada evidenciam erro substancial.

5. O dano moral é cabível, pois a consumidora foi induzida a erro, tendo seu benefício previdenciário descontado de forma indevida, com perda de tempo produtivo para solucionar a questão.

6. O valor da indenização por danos morais é fixado em R\$ 5.000,00, considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso da autora provido para fixar indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Recurso do réu desprovido.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, arts. 39, V; 47; 51, IV e XV; 54-B e 54-C. Código Civil, arts. 138 e 139.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1017568-17.2021.8.26.0506, Rel. Des. Edgard Rosa, j. 25/01/2022.

Trata-se de ação de obrigação de fazer, repetição de indébito e danos morais ajuizada por consumidora em face de instituição financeira, na qual alegou, em suma, que procurou a requerida para obter empréstimo consignado, todavia foi realizada operação diversa, qual seja, contratação de cartão de crédito com reserva de margem consignável (RMC), sem informações quanto à taxa de juros e valor das parcelas. Requer a anulação do cartão de crédito com reserva de margem consignada, nos termos do art. 17-A da IN 28 do INSS, mantendo o empréstimo na modalidade consignado convencional, com abatimento dos valores já pagos e condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais.

Foi proferida sentença julgando parcialmente procedentes os pedidos para o fim de determinar a readequação do contrato descrito na inicial para a modalidade de empréstimo consignado tradicional, com o recálculo das parcelas. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte foi condenada a metade do pagamento das despesas e custas processuais além de honorários advocatícios à parte adversa no valor de R\$1.000,00, vedada a compensação (fls. 273/282).

Apela a autora, requerendo, em síntese, a procedência total da demanda, com a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 291/301).

Apela o réu, alegando, a ocorrência de prescrição quinquenal e de decadência, e, quanto ao mérito, requerendo, em suma, a reforma da sentença com a improcedência da ação (fls. 305/319).

É o relatório.

Os argumentos apresentados pelo requerido no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada quanto a tais pontos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

“Inicialmente, rejeito a preliminar de inépcia da inicial, isso porque os documentos pessoais da autora foram apresentados às fls. 268/272.

Também afasto as prejudiciais de prescrição e decadência, uma vez que as partes mantêm relação jurídica de natureza continuada, caracterizada pelos descontos diretos praticados na folha de pagamento da autora, portanto não há falar em perda do direito.

Adiante, cinge-se a vexata quaestio sobre suposta falha na prestação de serviços pela requerida que, através de seus prepostos, não teria informado a autora de maneira clara, objetiva e suficiente de todos os meandros do negócio jurídico que fora formalizado entre as partes ainda em maio de 2016 (fls. 127/128).

De maneira simples: a autora julgava contratar empréstimo consignado aos moldes tradicionais, quando, ao revés, teria aderido à cartão de crédito consignado, com descontos diretos em folha de pagamento para adimplir valores sacados.

Argumenta que não lhe fora disponibilizada, à época da contratação, cópia do negócio jurídico ao qual se vinculara. Ainda, não teria tido ciência sobre o número de parcelas que lhe seriam descontadas, tampouco sobre as possíveis alterações dos valores cobrados mensalmente. Diante do erro, entende que o contrato deve ser anulado, além da condenação do réu à compensação pelos danos morais sofridos.

Em casos análogos ao dos autos, o eminente Desembargador Alberto Gosson, no julgamento da Apelação nº 1000540-98.2017.8.26.0369, sessão do dia 26 de abril de 2018, elucidou a existência de três circunstâncias que indicam a ilicitude ou abusividade de contratações de cartão de crédito consignados, a saber:

- a) inexistência de demonstração de que o aderente requisitou o cartão mediante termo ou recibo por ele subscrito;
- b) comprovação de que o consumidor nunca usou o plástico que lhe foi encaminhado, nem mesmo para a realização do saque que originou o empréstimo;
- c) verificação de que o consumidor não efetuou nenhuma compra mediante a utilização do cartão.

Portanto, para a solução da controvérsia, são suficientes os documentos apresentados em contestação, cotejados com as respostas jurisprudenciais para situações análogas.

No caso em apreço, a instituição financeira trouxe aos autos o contrato firmado entre as partes, com autorização expressa pela parte autora para a constituição de reserva de margem consignável (fls. 127/130).

Não houve, entretanto, utilização real e efetiva do cartão de crédito consignado pela autora, fosse para a realização de compras periódicas, fosse para o saque do montante que pedira emprestado à casa bancária (faturas às fls. 134/233). Os descontos remetem tão somente ao pagamento de “encargos de financiamento” do referido cartão de crédito.

E, aqui, revendo posicionamento anterior e depois de bastante refletir sobre hipóteses como a ventilada nestes autos, entendo, amparada pelas redações dos artigos 54-B e 54C do Código de Defesa do Consumidor, que houve abusividade na espécie contratual oferecida pela instituição financeira fornecedora ao cliente bancário hipervulnerável.

Explico-me.

Os valores descontados mensalmente sobre o benefício previdenciário da parte autora são utilizados apenas para amortização do pagamento mínimo das respectivas faturas de “cartão de crédito” (crédito rotativo), sem a cobrança de qualquer quantia referente ao principal do débito. Esta postura pereniza o débito e escraviza o consumidor, porque os descontos nunca serão suficientes para cobrir a rolagem da dívida que, tal como uma bola de neve, “rolando”, literalmente, ad aeternum, tornar-se-á, a par de gigantesca, impagável.

A própria estrutura jurídica do negócio corrobora a argumentação da parte autora. O instrumento contratual assinado pela autora não é suficientemente claro e transparente sobre o que representaria a adesão a este modo de contratação.

A adesão consciente de consumidor a esta espécie contratual não é, minimamente, verossímil. Ou alguém plenamente racional acredita que qualquer brasileiro médio de boa-fé concordaria, de bom grado, passar anos apenas pagando apenas os juros exorbitantes de um empréstimo, sem nunca ver sua dívida reduzida?

Repito: a boa-fé da parte autora, no caso em tela, é corroborada pelos próprios documentos apresentados pela instituição financeira. Ora, tanto a requerente não sabia que contratava cartão de crédito com empréstimo consignado que, nunca utilizara o plástico, nem, ao menos, para realizar o “saque” inicial das quantias mutuadas que foram depositadas pela instituição financeira em sua conta corrente. Se a autora não valeu-se do cartão de crédito como instrumento operacional tradicional, para os fins pelos quais foi planejado, realizando compras mensais na modalidade fiada, com pagamento à instituição financeira no fim do mês, há fortes indícios de que a parte ré mascarara, sobretudo através da venda feita oralmente por algum de seus prepostos, a roupagem jurídica do produto que vendia ao consumidor.

É fato notório, também, que aposentados e pensionistas brasileiros estão bastante habituados com os “empréstimos consignados” tradicionais, o que facilita e muito o trabalho das instituições financeiras que desejam vender “gato por lebre”, utilizando linguagem ambivalente quando das negociações, já que nos títulos dos negócios jurídicos sempre existem as expressões “consignado” e “desconto em folha de pagamento” (fls. 99).

Não é preciso ser erudito para concluir que, de fato, inúmeros pensionistas e aposentados, ao lerem, por alto, as explicações vagas de contratos como este, além de ouvirem as vantagens grandiloquentes prometidas por prepostos da instituição

financeira, podem confundir-se com a espécie negocial para a qual aderem. As faturas às fls. 134/233, por exemplo, não traduzem, de maneira direta e simples, o que a consumidora havia pago no mês anterior e o que ainda estava a dever no mês seguinte. Em alguns desses documentos consta uma rubrica genérica, com a descrição "mínimo da fatura", "encargos", "encargos de financiamento", sem a descrição pormenorizada do que, de fato, se trata a operação. São instrumentos ininteligíveis até para pessoas com familiaridade com termos jurídicos.

Na hipótese dos autos, nem mesmo há menções genéricas a compras, mas apenas amortização de "encargos", sem qualquer explicação por parte da instituição financeira ao consumidor relativa a que consiste tais encargos.

Em resumo: instrumentos contratuais do tipo "cartão de crédito consignado" são, em essência, complexos. Não basta ao consumidor aguardar os descontos automáticos sobre seu benefício previdenciário, porque, caso não exista, por qualquer motivo, o pagamento total da "fatura", o cliente precisará pagar os boletos se não quiser ver a dívida aumentar em progressão geométrica.

Assim, é dever primário da instituição financeira explicar, de maneira pormenorizada ao consumidor, os custos reais da operação, a volatilidade das parcelas e o funcionamento da operação diferente do emprego de típicos empréstimos consignados.

E, quando no caso concreto existem ambiguidades como aquelas constatadas no caso em tela (consumidor não utilizou o plástico do cartão de crédito para a realização de compras mensais, tampouco para o saque da quantia mutuada que lhe fora transferida pela instituição ré), a interpretação do negócio jurídico em comento deve ser mais favorável ao consumidor (artigo 47 do Código de Defesa do Consumidor).

Finalmente, a instituição financeira não disponibilizou ao consumidor cópia da minuta do contrato principal de crédito após sua conclusão. O que torna ainda mais críveis as alegações da parte autora: é em casa, após reflexão tranquila e sem a pressão ou o assédio dos prepostos bancários, que o aposentado pode exercer, validamente, a livre manifestação de vontade compreendidos todos os aspectos do negócio jurídico a que adere. Ora, sem a cópia da minuta contratual, é impossível compreender, com calma, todos os aspectos do negócio jurídico firmado.

Reputo presente, dessa forma, erro escusável por parte do consumidor (artigos 138 e 139 do Código Civil), provocado diretamente pela instituição financeira ré ao infringir os seguintes dispositivos: artigo 39, inciso V; artigo 51, inciso IV e inciso XV e artigo 54-C, inciso III, todos do Código de Defesa do Consumidor.

Sobre o último artigo de lei mencionado, explico que, por ser direito fundamental de proteção ao consumidor e decorrer, diretamente, de fonte constitucional artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição da República, tem eficácia retroativa para proteção do cliente hipervulnerável.

Assaz destacar que, em recentíssima decisão, a 22ª Turma de Direito Privado do E. TJSP aplicou, em caso semelhante, o seguinte entendimento:

APELAÇÃO. CARTÃO DE CRÉDITO COM RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. PEDIDO DE CANCELAMENTO DE DESCONTO E DE RESTITUIÇÃO DE VALORES. Cartão de crédito consignado, com aparência de empréstimo consignado tradicional. Indução em erro essencial quanto à natureza do negócio jurídico. Anulação e conversão, nos termos dos artigos 138 e 170 do Código Civil. Empréstimo que deverá ser recalculado com base nas regras existentes para empréstimos consignados. - RECURSO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1017568-17.2021.8.26.0506; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/01/2022; Data de Registro: 25/01/2022).

A ratio decidendi do julgado supra vem ao encontro da fundamentação aqui empreendida, pois leva em consideração todos os fatores alhures esmiuçados, como, por exemplo, as circunstância capazes de levar o consumidor a erro substancial da natureza do negócio, levando-o a aderir a espécie de RMC quando, em verdade,

acreditava estar firmando empréstimo consignado convencional.

Neste passo, de rigor que o contrato seja convertido em empréstimo pessoal consignado, determinando-se ao banco réu que recalcule o valor devido, considerado o valor creditado na conta-corrente da autora como empréstimo consignado tradicional.

Todos os valores já descontados, devidamente corrigidos, devem ser computados para a amortização da dívida, como se parcelas de pagamento fossem. Devem, ainda, ser abatidos os valores debitados a título de Reserva de Margem Consignável e o saldo devedor recalculado em quantas parcelas fixas sejam necessárias para que o montante de cada qual seja correspondente a 5% (cinco por cento) dos proventos de aposentadoria da parte devedora, à época do recálculo, observados os juros da operação pretendida pela parte autora (empréstimo consignado tradicional), de tal modo a propiciar que, em prazo determinado, o débito seja extinto pelo pagamento.

(...)

Ante o exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão formulada por LUZIA MANOEL contra BANCO BMG S/A, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil para o fim de DETERMINAR:

A) a adequação do contrato nº 45448544 (fls. 127/130) para a modalidade "empréstimo consignado tradicional", determinando-se ao banco réu que recalcule o valor devido. Todos os valores já descontados, devidamente corrigidos, devem ser computados para a amortização da dívida, como se parcelas de pagamento fossem. Devem, ainda, ser abatidos os valores debitados a título de Reserva de Margem Consignável e o saldo devedor recalculado em quantas parcelas fixas sejam necessárias para que o montante de cada qual seja correspondente a 5% (cinco por cento) dos proventos de aposentadoria da parte devedora, à época do recálculo, observados os juros da operação pretendida pela parte autora (empréstimo consignado tradicional), de tal modo a propiciar que, em prazo determinado, o débito seja extinto pelo pagamento.

(...)."

Por sua vez, o recurso da autora comporta provimento.

No caso, os danos morais são cabíveis. A situação revela que a autora, parte hipossuficiente, não foi devidamente informada da real contratação e suas consequências, de forma que imaginou ter contratado apenas um empréstimo consignável quando, na verdade, houve a venda casada de um cartão de crédito.

Destarte, não se verificando no caso quaisquer das hipóteses excludentes do dever de indenizar, a requerida deve responder pelo prejuízo extrapatrimonial causado à autora. Ademais, tal fato ocasionou perda de seu tempo produtivo, pois ela teve que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para que a "fidelização" imposta por meio de uma conta impagável cessasse.

Assim, a parte autora faz jus a indenização por danos morais.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso." (STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000).

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do

artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela parte autora (que teve desconto indevido em verba de caráter alimentar), e dos transtornos experimentados.

O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir do evento danoso (a data da contratação) e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos da Súmula 54/STJ e dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Ressalto que a fixação de indenização por dano moral em importe inferior ao pleiteado não acarreta sucumbência recíproca, nos termos da Súmula n. 326, do STJ.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da ré e **DOU PROVIMENTO** ao recurso da autora para condenar a requerida ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) ao autor, a título de danos morais. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Por ter sucumbido de forma integral, arcará a requerida com o pagamento das custas processuais e honorários ao advogado da parte autora, que fixo em 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora