



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000380346

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009459-20.2024.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante RENIVALDO BERNARDINI DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PANAMERICANO ARRENDAMENTO MERCANTIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 43996.

Apelação nº 1009459-20.2024.8.26.0664.

Comarca: Votuporanga.

Apelante: Renivaldo Bernardini da Silva.

Apelado: Pan Arrendamento Mercantil S/A.

Juiz prolator da sentença: Rodrigo Ferreira Rocha.

OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Contrato de arrendamento mercantil de veículo (leasing). Sentença de parcial procedência. Apelo do autor, visando ao recebimento de indenização por danos morais.

Contrato quitado. Desídia do réu em enviar os documentos necessários à transferência da propriedade do veículo. Consumidor que formalizou reclamação perante o Procon e, mesmo assim, não logrou sucesso em obter os documentos. Réu que sequer compareceu na data da audiência designada pelo Procon. Diversos requerimentos administrativos realizados pelo autor comprovados por meio da indicação dos respectivos números de protocolo, não impugnados. Inércia da ré. Tutela de urgência deferida. Réu que não comprovou até o presente momento o envio do DUT preenchido.

Danos morais configurados. Evidente descaso com o consumidor. Conduta que extrapolou o mero inadimplemento e gerou para o autor limitação indevida ao direito de propriedade. Valor indenizatório mantido em R\$5.000,00, pois em conformidade com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Precedentes. Sentença reformada. Recurso provido.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais, julgada parcialmente procedente pela respeitável sentença de fls. 285/288, cujo relatório se adota, para o fim de, confirmando a liminar anteriormente concedida, determinar que o réu providencie a documentação necessária para regularização do veículo

objeto da lide e proceda à baixa definitiva da restrição financeira existente. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte foi condenada no pagamento de 50% das custas e despesas processuais, bem como nos honorários advocatícios do patrono da parte adversa, fixados em R\$500,00, para o advogado do autor, e em 10% sobre o proveito econômico obtido, para o advogado do réu.

Inconformado, **apela o autor** sustentando, em síntese, que houve a retenção indevida dos documentos indispensáveis para a formalização da baixa do gravame e para a transferência do veículo (documento único de transferência assinado), desde julho de 2024; que a desídia do réu gerou para o consumidor a frustração da legítima expectativa de ter a propriedade do bem regularizada; que a conduta do réu afronta os princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato, além de configurar abuso de direito; que realizou diversas tentativas de solução administrativa, contudo, o réu permaneceu inerte; que o réu opõe resistência indevida ao cumprimento da tutela de urgência, ao argumento infundado de que o prazo fixado seria exíguo; que o réu tampouco demonstrou a impossibilidade de cumprimento da obrigação; que, assim, os transtornos experimentados superaram a esfera do mero aborrecimento; que, assim, faz jus ao recebimento de indenização por danos morais; que a responsabilidade civil da instituição financeira independe de culpa; e que os honorários advocatícios em favor de sua patrono foram arbitrados em valor irrisório. Requer, assim, a condenação do réu no pagamento de indenização por danos morais, bem como a majoração dos honorários de sua patrona, para o valor de R\$2.900,00 (fls. 298/307).

Houve resposta (fls. 314/321).

O réu peticionou às fls. 308 trouxe documento às fls. 309/310, alegando o cumprimento das obrigações de fazer.

É o breve relato.

De início, cumpre afastar a preliminar arguida em contrarrazões ao recurso.

A apelação interposta pelo autor atende aos requisitos do artigo 1.010 do Código de Processo Civil, pois ele indicou os fatos e fundamentos jurídicos que embasam o pedido reforma da sentença, argumentando que os acontecimentos narrados na inicial ensejaram para ele transtornos que extrapolaram a esfera do aborrecimento decorrente de mero descumprimento contratual, notadamente diante da desídia e descaso do réu com o consumidor.

Assim, tendo o autor impugnado especificamente os fundamentos da sentença, não há que se falar em inépcia recursal por ausência de dialeticidade na hipótese.

O recurso é de ser acolhido.

Narra o autor, em sua petição inicial, que firmou com o réu contrato de arrendamento mercantil referente ao veículo Gol Trend, placa NGC0799, o qual encontra-se quitado. Sustenta que o documento *exercício de opção de compra em contrato de arrendamento mercantil*, foi recebido pelo réu no dia 03/07/2024, e que contatou o réu para que lhe fosse outorgada procuração visando à obtenção de uma segunda via do recibo de venda e compra do veículo, mas não obteve resposta. Relata que a instituição financeira somente disponibilizou a carta de autorização para emissão da segunda via e a procuração em 05/06/2024, após o autor ter apresentado reclamação perante o Procon, contudo, até o presente momento, o documento único de transferência não lhe foi entregue. Acrescenta que o réu não compareceu na audiência de conciliação designada pelo Procon, no dia 16/09/2024, para entregar o DUT

preenchido. Pediu, assim, a condenação da ré na obrigação de realizar a baixa do apontamento de arrendamento mercantil sobre o veículo, bem como na obrigação de entregar o DUT devidamente assinado e preenchido de acordo com as informações do adquirente, constante no termo de exercício de opção de compra assinado em 29/06/2024, ao final, requer a confirmação da tutela e a condenação da ré no pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$15.000,00.

A tutela de urgência foi deferida às fls. 96/97, para determinar que o réu providencie a entrega do DUT devidamente assinado e preenchido, no prazo de 5 dias.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, nos termos mencionados, o que motivou o presente recurso.

E, respeitada a convicção externada pelo Juízo a quo, a sentença merece ser reformada.

É incontroverso, no presente momento, que houve falha na prestação dos serviços do réu, que deixou de cumprir adequadamente a obrigação contratual consistente na entrega dos documentos necessários para o registro de propriedade do veículo.

Com efeito, a relação jurídica existente entre o autor e o réu rege-se pelas normas previstas no diploma de proteção ao consumidor e a hipótese em comento é de responsabilidade pelo fato do serviço, que é objetiva, nos termos do artigo 14 do aludido Código: *o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

Ao tratar da responsabilidade pelo fato do serviço,
ZELMO DENARI assevera:

A responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço decorre da exteriorização de um vício de qualidade, vale dizer, de um defeito capaz de frustrar a legítima expectativa do consumidor quanto à sua utilização ou fruição.

(...)

*Entende-se por defeito ou vício de qualidade a qualificação de desvalor atribuída a um produto ou serviço por não corresponder à legítima expectativa do consumidor, quanto à sua utilização ou fruição (falta de adequação), bem como por adicionar riscos à integridade física (periculosidade) ou patrimonial (insegurança) do consumidor ou de terceiros. (In Ada Pellegrini Grinover [et al.], **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**, 9ª ed., Rio de Janeiro, 2007, p. 183)*

Assim, a responsabilidade objetiva independe da existência de culpa para a sua configuração, bastando a comprovação do dano e da existência de nexo de causalidade.

E verificada a falha na prestação do serviço, incumbe ao réu responder pelos prejuízos gerados ao autor em decorrência de sua conduta.

No caso, os **danos morais** alegados pelo autor restaram caracterizados.

Observa-se que ao menos desde **julho de 2024** (data em que o documento *exercício de opção de compra em contrato de arrendamento mercantil*, foi recebido pelo réu), o autor buscava a entrega da documentação, e que, **nem mesmo após a apresentação de reclamação**

do consumidor perante o Procon (fls. 53/71) **e após determinação judicial** (tutela de urgência deferida às fls. 96/97) a ré comprovou ter entregado a DUT devidamente preenchida.

Não se olvide que a reclamação administrativa do autor junto ao Procon foi considerada fundamentada e não atendida pelo réu, que sequer compareceu à audiência conciliatória designada pelo Procon (fls. 90).

Inobstante, o autor buscou atendimento pelo canal telefônico da ré em diversas oportunidades, o que é corroborado pelos respectivos números de protocolo e datas indicados na inicial (fls. 50/51), os quais não foram impugnados pelo réu.

Com efeito, o autor teve que se sujeitar a longa e repetida falha de atendimento, violando o exercício pleno do seu direito de propriedade sobre o bem.

De rigor concluir que os danos morais restaram caracterizados, pois o descaso com o consumidor superou o simples inadimplemento contratual, ensejando verdadeiro abalo aos direitos da personalidade.

Tais circunstâncias caracterizam aborrecimento superior, não sendo o caso um simples inadimplemento contratual, a que todos os contratantes estão sujeitos nas relações negociais.

Nesse sentido, assim decidiu esta Colenda Câmara: **OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. *Autora que quitou o contrato de financiamento. Demora de quase dois anos para entrega da documentação de transferência do veículo. Danos morais. Caracterização. Conduta da ré que extrapolou o mero***

inadimplemento contratual. Precedentes da jurisprudência. Valor da indenização mantido, pois em conformidade com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1023676-32.2015.8.26.0002; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 22/07/2016) (realce não original).

Com relação ao seu montante, a indenização deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória – a primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio, e a segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Desta forma, não há que se falar em indenização inexpressiva, pífia, que gera a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

Sopesando tais elementos e levando-se em consideração as circunstâncias do caso concreto, atentando-se, ainda, para os valores indenizatórios utilizados nesta Corte no julgamento de casos análogos ao presente, conforme precedentes jurisprudenciais acima mencionados, conclui-se que a indenização merece ser fixada em **R\$5.000,00**, pois se trata de quantia razoável e suficiente para repreender o réu, de modo que não venha reiterar sua conduta indevida e ilícita, ao tempo em que compensa o autor pelo prejuízo experimentado, sem, contudo, gerar para ele enriquecimento sem causa.

Nesse sentido:

Arrendamento mercantil. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização. Quitação do contrato com remessa à arrendadora dos documentos necessários à transferência da propriedade do veículo. Extravio do DUT pela ré, cabendo somente a ela a obtenção da segunda via. Ré que não providenciou a emissão do DUT. **Comportamento ilícito da ré que causou dano moral ao autor. Indenização devida, que deve ser mantida na quantia de R\$5.000,00 arbitrada na origem,** por ser compatível com as circunstâncias do caso em exame, sem impor gravame excessivo à agente ou gerar vantagem desproporcional à vítima. Por se tratar de obrigação contratual, os juros moratórios devem ser computados a partir da citação, data em que a ré foi regularmente constituída em mora (art. 240 do CPC c.c. art. 405 do CC). Astreintes que devem ser mantidas. Ausência de enriquecimento sem causa. Penalidade que se mostra compatível com as peculiaridades do caso vertente, considerando, especialmente, o poderio econômico da ré. Não comportam redução os honorários advocatícios, que foram arbitrados com moderação, na forma da lei, e remuneram dignamente o trabalho desempenhado pelo advogado nesse feito. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000972-38.2020.8.26.0038; Rel. Gomes Varjão; 34ª Câmara de Direito Privado; j. 28/02/2023) (realce não original).

APELAÇÃO. ARRENDAMENTO MERCANTIL. Ação de obrigação de fazer c.c indenização por danos morais. Descumprimento da instituição financeira em emitir a quitação e baixa do gravame após o pagamento integral. Sentença de parcial procedência dos pedidos. Apelo do réu. Legitimidade passiva configurada. Teoria da asserção. Nos termos do art. 9º da Resolução 320/2009 do CONTRAN, após a quitação da obrigação, a instituição deve proceder à baixa do gravame de forma automática no prazo de 10 dias. **Ausência de demonstração de que o autor tenha recebido**

o DUT. Eventual impossibilidade de cumprimento que deve ser demonstrada na origem. **Dano moral in re ipsa caracterizado.** Redução dos honorários advocatícios. Descabimento. Valor arbitrado que se mostra condizente com os critérios do art. 85, §2º, do CPC. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002981-31.2021.8.26.0363; Rel. Carmen Lucia da Silva; 33ª Câmara de Direito Privado; j. 25/11/2024) (realce não original).

Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais. **Arrendamento mercantil já quitado. Veículo Fiat Palio, ano 10. Entrega do DUT.** R. sentença de parcial procedência, com apelo só dos réus. **Dever da instituição financeira de realizar a transferência do bem. Demora desarrazoada na entrega do DUT. Danos materiais e morais vislumbrados. Fixação do quantum indenizatório que deve atender aos princípios da razoabilidade e/ou proporcionalidade.** Obrigação imposta à requerida, com aplicação de multa diária. Cabimento, com limite, dentro da razoabilidade. Decisum mantido. Nega-se provimento ao apelo dos réus. (TJSP; Apelação Cível 1006072-42.2018.8.26.0038; Rel. Campos Petroni; 27ª Câmara de Direito Privado; j. 13/07/2021) (realce não original).

Destarte, a respeitável sentença merece ser reformada para condenar a ré no pagamento de indenização por danos morais, fixada em R\$5.000,00, com correção monetária a partir do arbitramento e juros de mora a partir da citação.

Por conseguinte, o réu deverá arcar integralmente com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, ora fixados por equidade em R\$1.500,00 na forma do artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil e em observância aos critérios previstos no §2º do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mesmo artigo 85, uma vez que o arbitramento sobre o valor da condenação resultaria em honorários em montante irrisório.

Ante o exposto, ***dá-se provimento*** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator