



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410081

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013251-88.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante CLEBER BARBOSA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados SOUSA GUERRA COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA e BANCO PAN S/A.

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

São Paulo, 29 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 40049

APELAÇÃO Nº: 1013251-88.2024.8.26.0564

COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO

JUIZ: SERGIO HIDEO OKABAYASHI

APTE.: CLEBER BARBOSA DOS SANTOS

**APDOS.: SOUSA GUERRA COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA E BANCO
PAN S/A**

APELAÇÃO – PRELIMINAR DE NÃO CONHECIMENTO DO RECURSO POR AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA DOS FUNDAMENTOS DA SENTENÇA – INOCORRÊNCIA – dialeticidade recursal observada – razões recursais que se mostraram aptas a impugnar os fundamentos da sentença.

AÇÃO COMINATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL JULGADA IMPROCEDENTE – alegação do apelante de que ocorreu pane mecânica no veículo que foi adquirido da empresa apelada, com financiamento pelo banco apelado – elementos dos autos que não permitem atribuir à empresa apelada a responsabilidade pelo defeito – improcedência da ação em relação à empresa apelada que era de rigor – celebração de financiamento do veículo que contemplou contratação de seguro denominado “Pan Garantia Mecânica” – contatos do apelante com a seguradora indicada pelo apelado que restaram infrutíferos – apelado que deve arcar com o reparo do automóvel, nos limites da apólice de seguro realizado com a seguradora parceira ou do mesmo grupo econômico – dano material ocorrido – apelante que demonstrou ser motorista do aplicativo Uber e que alugou automóvel por um mês para exercer sua profissão – apelado que deve ressarcir, ao apelante, o valor de R\$ 2.812,44 pela locação do veículo – dano moral que se patenteou – perturbação ao estado de espírito do apelante ocorrida – fixação da indenização não no valor pleiteado (R\$ 15.000,00), mas em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – valor adequado às

circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese.

Resultado: recurso parcialmente provido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “*CLEBER BARBOSA DOS SANTOS* ajuíza *AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAS C/C DANOS MORAIS C/C TUTELA DE URGÊNCIA* em face de *SOUSA GUERRA COMERCIO DE VEICULOS LTDA* e de *BANCO PAN S/A*, objetivando “a concessão de *TUTELA ANTECIPADA in limine*, inaudita altera pars, para determinar que as Rés, imediatamente, realizem os reparos do veículo sem custos ao Autor, bem como fiquem impedidas de realizar medidas restritivas ao veículo durante a tramitação da presente ação em caso de atraso no financiamento... Procedência da obrigação de fazer para que se cumpram os termos pactuados em contrato com a cobertura e garantia dos reparos que forem necessários ao veículo do Autor, ou subsidiariamente seja este substituído por veículo de igual categoria e valor. f- Procedência do pedido, com a condenação do Requerido ao ressarcimento dos danos materiais decorrentes da locação de automóvel, inclusive os decorrentes de eventuais renovações de contrato no decorrer do processo. – R\$ 2.812,44. (dois mil oitocentos e doze reais e quarenta e quatro centavos) g- A condenação da Ré ao pagamento de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) a título de indenização pelos danos morais sofridos pelo Autor.” (fls. 01/111). O pedido de tutela de urgência foi indeferido (fls. 112/113). *BANCO PAN S/A*, na contestação, requer a “Extinção do feito, sem resolução de mérito, diante da (preliminares) Improcedência da Ação” (fls. 122/184). *SOUSA GUERRA COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA*. postula “que seja a presente ação julgada improcedente” (fls. 185/199). Houve réplica (fls. 203/211).”.

A ação foi julgada improcedente. O autor foi condenado no pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 20% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça. A sentença se

encontra a fls. 213/217.

Inconformado, o autor interpôs apelação (fls. 220/229). Em apertada síntese, alegou que restou comprovada a pane ocorrida no veículo adquirido da apelada Souza Guerra Comercio de Veículo Ltda e financiado pelo apelado Banco Pan S/A. Alegou que o contrato celebrado com a instituição financeira previa a cobertura de reparos no veículo. Os apelados não resolveram a questão relativa ao reparo do veículo. Disse que é motorista de aplicativo e precisou locar outro automóvel para trabalhar. Os danos material e moral se patentearam. Pediu a condenação dos apelados no pagamento de indenização por danos materiais no montante de R\$ 2.812,44 e morais, no valor de R\$ 15.000,00. Para os fins especificados, pugnou pelo provimento do recurso.

Em suas respostas (fls. 233/235 e 253/256), os apelados basicamente pugnaram pelo desprovimento do recurso. O banco apelado deduziu ainda preliminar de inépcia recursal.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo e é isento de preparo porque o apelante é beneficiário da justiça gratuita. Dessa forma, comporta conhecimento.

Rejeita-se a preliminar, deduzida pelo banco apelado em contrarrazões, de não conhecimento do recurso por ausência de impugnação específica dos fundamentos da sentença.

Vige no ordenamento jurídico brasileiro o princípio da dialeticidade recursal, extraído do art. 1.010 do Código de Processo Civil, que exige que a apelação contenha os fundamentos de fato e de direito, bem como as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade da sentença recorrida.

No caso em tela, o apelante trouxe razões em contrariedade à fundamentação contida na sentença que poderiam, em tese, justificar sua reforma. Era o que bastava.

No mais, a questão foi assim decidida na origem: “(…). *No que diz respeito ao mérito, registra-se ser fato incontroverso a existência de relação de consumo, impondo-se a aplicação da Lei nº 8078/1990, “ex vi” do disposto nos artigos 2º e 3º do referido diploma legal. Ademais, a existência de relação de*

consumo, quando presentes os requisitos previstos no artigo 6º, inciso VIII, da Lei 8.078/1990, possibilita, a critério do juiz, a inversão do ônus da prova, direito, porém, que não socorre ao autor. Isso porque era necessária a comprovação de que o veículo descrito na inicial, de fato, tenha sofrido as panes mecânicas assim descritas na inicial: "Ocorre que pouco após iniciar a utilização do veículo o Autor passou a verificar que o mesmo começou a apresentar ruídos incomuns no motor, com válvulas batendo, excesso de fumaça e luz de alerta do motor acesa. O autor tentou diversos contatos com representante da primeira requerida a fim de que fosse realizada manutenção prevista em prazo legal para os bens duráveis que apresentam tais problemas, no entanto teve sua solicitação recusada pela Ré. Poucos dias depois o veículo apresentou grave pane mecânica, deixando de funcionar, e se encontra desde então parado na residência do autor que não possui condições de arcar com os reparos." Nada obstante, não há, nos autos, elementos de prova, notadamente documentos, que demonstrem, ainda que inicialmente, a ocorrência das alegadas panes, razão pela qual, não só inviável a inversão do ônus da prova, como também resulta determinante o reconhecimento da improcedência da pretensão do autor, na medida em que não se desincumbiu do ônus de comprovar o fato constitutivo do seu direito. Diante do exposto, rejeita-se o pedido formulado na petição inicial."

À vista da r. sentença, passa-se ao exame do recurso que, adianta-se, comporta parcial provimento.

Como relatado, o apelante adquiriu veículo automotor da empresa apelada. Para tanto, financiou o valor junto ao banco apelado. Alegou que ocorreu pane mecânica no veículo em questão dias após a aquisição. Tentou resolver a questão com a empresa vendedora e com o banco que financiou o negócio, com o qual contratou seguro para cobertura de "pane ou avaria" e não obteve êxito. A ação proposta foi julgada improcedente. Ele se insurgiu visando a procedência.

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

¹ A redação da Súmula n. 297 do STJ é a seguinte: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

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”.

Pois bem.

O apelante colacionou um vídeo – que pode ser visualizado no terceiro “*link*” que consta a fls. 73 – que mostra que realmente houve a alegada pane mecânica. No vídeo – não impugnado pelas partes – é possível ver que o carro não podia mais ser ligado. As trocas de mensagens – com a empresa apelada e com a seguradora indicada pelo banco apelado – pedindo o conserto do veículo, também reforçam a afirmação da ocorrência da pane.

No que tange à empresa apelada, os elementos dos autos não permitem lhe atribuir a responsabilidade pelo problema do veículo. Em que pese a demonstração do defeito e o curto lapso tempo entre o financiamento (28.03.2024) e a comunicação do sinistro à seguradora (07.04.2024), nada há nos autos que comprove que automóvel foi adquirido com o defeito que culminou com a pane ocorrida. O apelante não trouxe aos autos qualquer laudo técnico ou requereu prova pericial que, eventualmente, pudesse demonstrar o referidonexo causal.

Quanto ao banco apelado, a situação é diferente. Consta da cédula de crédito bancário de fls. 29 e segs., a contratação do seguro – pela Too Seguros – denominado “*Pan Garantia Mecânica*” (fls. 46/50). O evento coberto é definido como “*Pane ou avaria – Garantia Completa (inclui as garantias de motor e transmissão, direção, suspensão e freios, sistema elétrico e ar condicionado, sistema ABS/ASR)*”. O valor segurado foi de R\$ 7.000,00 e não havia carência: “*a cobertura do seguro inicia-se às 24h do dia da adesão ao seguro e será válido pelo prazo de 12 (doze) meses*”.

Logo, não se explica a recusa da seguradora em ao menos avaliar o problema do automóvel para ser verificado se o problema estava coberto ou não pelo seguro. As mensagens trocadas com os prepostos da seguradora (fls. 55/69) mostram uma sequência de solicitação de novos documentos, aparentemente,

protelatórias. Note-se que, na contestação, no item denominado “*Impossibilidade de cobertura da garantia pelos reparos que forem necessários no veículo*”, a instituição financeira se limitou a dizer que a contratação do financiamento foi regular e a responsabilidade era exclusiva do vendedor. Nada foi mencionado sobre eventual não cobertura do seguro.

Nem se diga que a responsabilidade pelos danos causados ao apelante deveria ser atribuída apenas à seguradora. Da cédula de crédito bancário não se verifica a possibilidade de a consumidora optar ou não pela contratação do seguro. Ademais, em nenhum tópico do contrato constou expressamente que foi dada opção ao apelante de escolha da seguradora para o referido seguro (fls. 29). O nome do seguro é “*Pan Garantia Mecânica*” (fls. 46). Ainda que o prêmio seja destinado à seguradora, os pagamentos das parcelas mensais do contrato de financiamento foram realizados em favor do apelado.

Assim, é do apelado a responsabilidade pelo reparo dos danos no veículo em questão, nos limites da apólice do seguro, cumprindo a ele, se o caso, acertar-se com a seguradora.

Prossegue-se.

O dano moral se patenteou.

Com efeito, o apelante adquiriu o veículo em questão em 28.03.2024 (fls. 27) e em 07.04.2024 (fls. 55) houve comunicação do sinistro à seguradora. Depois de muitas trocas de mensagens (fls. 55/69), em 25.04.2024, a seguradora informou que estavam impossibilitados de efetuar o agendamento da vistoria por não constar informações necessárias. Percebe-se que o apelante enviou documentos em várias oportunidades que lhe foram solicitados e a seguradora continuou solicitando documentos complementares. O apelante não conseguiu sequer realizar a vistoria no carro. Nem se pode olvidar que o apelante é motorista do aplicativo Uber (fls. 74/76). O carro era seu instrumento de trabalho.

Não se tratou de mero descumprimento do contrato, mas de negativa dolosa de cobertura da situação que era claramente vinculada ao seguro vendido de forma casada ao apelante.

O descaso do banco apelado – ou da parceria seguradora, tanto faz para assentar a responsabilidade – acerca da resolução de questão faz ver que no

caso há dano moral a ser indenizado. Tratava-se de problema, diga-se, de fácil resolução para uma empresa do porte do apelado que impõe a venda do seguro, mas não presta a assistência necessária quando o sinistro se dá. Isso é inadmissível.

O apelante sofreu mais que mero dissabor. Sem êxito na resolução do problema, teve de se socorrer do Procon e do Poder Judiciário.

Por todos estes fatos, não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pelo apelante. 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 apelado e sua seguradora parceira, 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 da injustificável recusa da seguradora – parceira do banco apelado, repita-se – na resolução do problema

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

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória², 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

² Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.

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, é razoável a fixação da indenização, não no montante pretendido (R\$ 15.000,00), mas em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), uma vez que se trata de valor 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 não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o 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.

O dano material também restou caracterizado. Com mencionado, o apelante demonstrou ser motorista do aplicativo Uber (fls. 74/76). Impossibilitado de utilizar o automóvel em questão, ele alugou um carro para exercer sua profissão, conforme contrato de locação mensal celebrado com a Movida (fls. 77/80). Desse forma, o banco apelado deve ressarcir ao apelante o valor do aluguel no montante de R\$ 2.812,44.

A relação entre as partes é contratual. Em sendo assim, os juros de mora sobre ambas as indenizações – por dano moral e material – serão contados a partir da citação, na base simples de um por cento ao mês. A correção monetária da indenização por danos morais deve ser feita a partir da publicação do acórdão. Trata-se da aplicação do enunciado da Súmula 362 do STJ. A correção da indenização por dano material se dará a partir do desembolso dos valores.

Em suma, o apelo é parcialmente provido para condenar o banco apelado na obrigação de reparar o veículo em questão, observados os limites da apólice do seguro, bem como no pagamento de indenização por danos materiais, no montante corrigido de R\$ 2.812,44, e por danos morais, no valor corrigido de R\$

10.000,00. Fica mantida a improcedência da ação em relação à empresa apelada.

Por fim, em razão da sucumbência recursal do apelante, em relação à empresa apelada, com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11 do CPC, os honorários advocatícios devidos à procuradora dela são majorados para 12% do valor da causa. Esclarece-se que, na origem, a verba foi fixada no percentual de 20%, mas para rateio entre os patronos dos apelados. O aumento é suficiente para remunerar a atuação da profissional nesta sede.

Quanto a banco apelado, o resultado do julgamento altera a distribuição dos encargos sucumbenciais. A não fixação da indenização por dano moral no valor pretendido não leva à sucumbência recíproca, consoante dispõe a Súmula 326 do STJ, ainda em vigor. Logo, em relação ao apelante a sucumbência passa a ser exclusivamente do apelado. Por isso, ele arcará com a integralidade das custas e despesas processuais – à exceção das desembolsadas pela apelada que se apresentam como encargo do apelante –, bem como com a verba honorária devida ao procurador do apelante.

Fixam-se os honorários devidos pelo apelado em favor do advogado do apelante em 12% do valor atualizado da condenação, com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11 do CPC. A referida quantia é adequada para remunerar o profissional, considerada a natureza e a importância da causa, o trabalho desenvolvido – inclusive em 2º grau –, o tempo de tramitação e o local da prestação do serviço.

Ao ensejo, consigne-se que o apelante está dispensado do pagamento das verbas que lhe competiram, salvo se cessados, no quinquênio, os motivos que ensejaram a concessão da gratuidade da justiça a ele.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator