



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410375

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000983-36.2022.8.26.0543, da Comarca de Santa Isabel, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada CATARINA DALQUI FERREIRA.

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: 40038

APELAÇÃO Nº: 1000983-36.2022.8.26.0543

COMARCA: SANTA ISABEL

JUÍZA: CLÁUDIA VILIBOR BREDÁ

APTE.: BANCO C6 CONSIGNADO S/A

APDA.: CATARINA DALQUI FERREIRA

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – CANCELAMENTO DOS CONTRATOS CONSIDERADOS FRAUDULENTOS – DEVOLUÇÃO DE FORMA SIMPLES DOS VALORES INDEVIDAMENTE DESCONTADOS DO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DA APELADA – INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 10.000,00 PELOS RECONHECIDOS DANOS MORAIS – conclusão contida no laudo pericial grafotécnico no sentido de que a assinatura lançada no contrato não partiu do punho da apelada – indevida manipulação de dados – responsabilidade objetiva – artigo 14 do CDC – ato de terceiro que não elide a responsabilidade do apelante – caso fortuito interno – Súmula 479 do STJ – dano moral que se patenteou – perturbação ao estado de espírito da apelada que se mostrou ocorrida – situação que extrapolou o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral – fixação da indenização na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que se mostra razoável – valor que se mostra adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese – juros de mora sobre os valores a serem devolvidos que deve mesmo ocorrer a partir de cada desconto – honorários sucumbências que devem ser fixados sobre o valor da condenação e não sobre o valor da causa – sentença mantida, quanto ao principal, nos termos do art. 252 do RITJSP.

Resultado: recurso parcialmente provido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: *“Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de cobrança c.c. repetição de indébito c.c. indenização por danos morais, com pedido de tutela de urgência, proposta por CATARINA DALQUI FERREIRA em face de BANCO C6 CONSIGNADO S/A, alegando, em síntese, que foi implementado em seu benefício previdenciário descontos de seus rendimentos, mensalmente, advindo de contratação de empréstimo consignado junto ao banco réu, referente aos contratos n°(s) 010001429360 e 010011069003, cujas prestações vêm sendo descontadas de seu benefício previdenciário n° 178.155.004-0, o qual desconhece a origem. Postula a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com a inversão do ônus da prova, pela nítida relação de consumo existente entre as partes. Assevera a prática de ato ilícito, sendo devido o valor de R\$ 1.768,80, por repetição de indébito. Suscita a condenação em danos morais no montante de R\$ 20.000,00. Requer, por fim, a gratuidade da justiça e a tramitação prioritário do feito. Dá-se à causa o valor de R\$ 21.768,80 (vinte e um mil setecentos e sessenta e oito reais e oitenta centavos). Com a inicial, vieram os documentos (fls. 24/63). Condicionado o deferimento da justiça gratuita pleiteada à efetiva comprovação da necessidade (fls. 64/65), com decurso do prazo para a autora apresentar documentos (fl. 68). Indeferidos os benefícios da gratuidade de justiça à parte autora (fl. 69). O banco-réu compareceu espontaneamente aos autos e ofereceu contestação (fls. 72/108). Preliminarmente, suscita ausência de interesse de agir e inépcia da inicial e impugnou o benefício da gratuidade de justiça. No mérito, defende a inexistência de vestígio de qualquer ilegalidade ou ilicitude. Sustenta a ausência de comprovação da alegada fraude praticada por terceiros. Alega que não foram encontradas quaisquer irregularidades nas assinaturas apostas no ato das contratações em comparação com os documentos apresentados pela autora. Argumenta que a autora já realizou diversos empréstimos consignados e que a quantia foi efetivamente liberada em sua conta bancária. Assevera ausência de responsabilidade e conseqüente dever de indenizar. Subsidiariamente, pugna pela*

redução do quantum indenizatório. Refuta a repetição do indébito em dobro. Pugna pela impossibilidade da inversão do ônus probatório. Requer o acolhimento das preliminares e a extinção do feito sem resolução do mérito e, subsidiariamente, a improcedência dos pedidos. Juntou documentos (fls. 109/213). Recolhidas as custas iniciais pela parte autora (fls. 214/218). Deferida a antecipação dos efeitos da tutela, determinada a devolução dos valores creditados sob pena de revogação da liminar, suprida a citação do réu diante do comparecimento espontâneo, oportunizada à autora a apresentação de réplica e às partes a especificação de provas (fls. 220/221). O réu pugnou pelo depoimento pessoal da autora (fls. 228/229) e comprovou o cumprimento da tutela de urgência (fls. 230/232). Determinado à autora o depósito do valor creditado, sob pena de revogação da liminar (fl. 233), que deixou transcorrer o prazo in albis (fl. 236). Instada pessoalmente a dar prosseguimento ao feito (fl. 237), a autora colacionou aos autos o comprovante do depósito dos valores creditados (fls. 241/245). Decisão saneadora de fls. 247/249 afastou as preliminares suscitadas pelo réu, indeferiu o depoimento pessoal da autora e determinou a realização de prova pericial grafotécnica, com a inversão do ônus probatório. Apresentada proposta de honorários periciais (fl. 257), impugnada pelo banco-réu (fls. 271/276), que ofertou quesitos às fls. 261/264. Instada a se manifestar (fl. 327), a n. perita manteve a proposta (fls. 332/336). Reduzida a fixação da verba honorária por decisão de fls. 337/338, com o depósito do valor pelo banco réu (fls. 342/343). Laudo pericial encartado às fls. 352/375. O banco-réu manifestou-se às fls. 382/390, enquanto a parte autora deixou transcorrer in albis o prazo concedido (fl. 391). Decisão de fls. 393 homologou o laudo pericial e determinou a manifestação da parte autora, que se manifestou às fls. 396/397. Vieram os autos conclusos.”.

A ação foi julgada parcialmente procedente para os seguintes fins: “i) DECLARAR a inexistência de relação jurídica em relação às operações de empréstimo consignados, e a nulidade dos contratos nº(s) 010001429360 e 010011069003, determinando-se o seu cancelamento, com a consequente inexigibilidade das parcelas; ii) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,000 (dez mil reais), com correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 STJ) e juros moratórios desde o evento

danoso que fixo o dia 01/09/2020, nos termos da Súmula 54 STJ; e, iii) CONDENAR o réu a restituir à autora, de forma simples, os valores indevidamente descontados do seu benefício previdenciário, autorizado o desconto/compensação com valor indevidamente creditado na conta da autora, a ser aferido em cumprimento de sentença por simples cálculo aritmético e o faço com arrimo no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.”. O réu foi condenado no pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa. A sentença se encontra a fls. 400/406.

Os embargos de declaração foram rejeitados (fls. 427/428).

Inconformado, o réu interpôs apelação (fls. 433/447). Em apertada síntese, alegou que não houve má-fé. Disse que somente um olhar técnico poderia reconhecer a fraude nas assinaturas. O apelante também foi vítima de terceiros. O dano moral não se patenteou. Alternativamente, pediu a redução do valor da indenização por danos morais. O termo inicial de incidência dos juros moratórios deve ser o arbitramento. A base de cálculo dos honorários sucumbenciais deve ser o valor da condenação. Para os fins especificados, pugnou pelo provimento do recurso.

Intimado, o apelado não apresentou contrarrazões (fls. 455).

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. O preparo foi recolhido. Dessa forma, comporta conhecimento.

A questão foi assim decidida na origem: “*O PEDIDO É PROCEDENTE. De logo, observo tratar-se, o presente caso, de típica relação de consumo, pelo que a resolução da lide deverá receber os influxos das normas que compõem o microssistema de proteção ao consumidor. Como é cediço, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (art. 2º do Código de Defesa do Consumidor). Por sua vez, fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (art. 3º do Código de Defesa do Consumidor). O banco-réu é típico fornecedor, nos termos do*

art. 3º, § 2º do conseqüentário legal mencionado e do Enunciado nº. 297 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça. Nesse espio, sendo verossímeis as alegações da demandante, é de se inverter o ônus da prova (art. 6º, inciso VIII, do CDC), quanto aos valores creditados em sua conta, sem a contratação do referido empréstimo. Coube, no entanto, à instituição financeira a demonstração de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, a saber, a comprovação de que o contrato de empréstimo foi realizado de forma lícita e transparente não tendo origem fraudulenta na contratação. Nesse contexto, considerando que a instituição financeira não se desincumbiu do ônus de provar a origem supostamente fraudulenta do contrato de empréstimo, conclui-se que não agiu com as cautelas necessárias. Pois bem. Trata-se de ação visando à declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes e a inexistência de débito referente aos contratos de empréstimo consignado nº 010001429360 e nº 010011069003, com descontos em seu benefício previdenciário; a suspensão dos descontos realizados indevidamente; a repetição do indébito em dobro; e, a condenação em danos morais no valor indenizável de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). O ponto nodal da controvérsia gravita na ausência de comprovação de contratação entre as partes, tendo em vista que a autora alega fato negativo ao afirmar não ter anuído aos contratos de empréstimo consignado, sendo eles frutos de falsificação de assinatura. Nesse contexto, o ônus de provar a legalidade da contratação é da parte ré (art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil c.c. art. 6º, inciso VIII, do CDC), haja vista que não é razoável exigir prova negativa da parte autora. O banco-réu afastou qualquer possibilidade de falsificação na assinatura e concordou com a realização de perícia grafotécnica a fim de se verificar possível falsificação da assinatura no contrato. Ora, a comprovação da contratação dos serviços é questão fundamental para o desfecho da lide. Nesse prisma, após a realização da perícia grafotécnica por perito judicial, tendo apresentado seu laudo de forma minuciosa, examinando todas as questões que lhe foram colocadas, de forma imparcial, clara e bem fundamentada, foi possível concluir pela falsificação das assinaturas apostas nos contratos (fls. 352/375). O perito judicial, em seu estudo e fundamentação, narrou a metodologia de análise, digitalizando todos os lançamentos gráficos apresentados e de interesse pericial, ou seja, as assinaturas presentes nos documentos questionados e nos documentos

adotados como padrão de confronto e com isso fazendo as devidas ampliações e aplicando técnicas específicas para ressaltar os pontos de interesse pericial. O estudo grafotécnico compreendeu pontos de análise visando avaliar a convergência ou divergência entre as assinaturas questionadas e as adotadas como padrão de confronto, usando no estudo terminologias grafotécnicas como meio de análises (padrão de confronto, peça questionada, formação do lançamento caligráfico, hábitos gráficos, valores angulares e valores curvilíneos, inclinação axial e remate. Nesse caminhar, a perícia grafotécnica realizada sobre os contratos demonstrou de forma clara e coesa que as assinaturas apostas nos referidos contratos não partiram do punho da parte autora concluindo-se que: “As assinaturas apostas nos documentos questionados são falsas” (fl. 375). Inarredável, pois, o reconhecimento de que a autora não celebrou os contratos com o banco-réu, os quais possivelmente foram realizados por terceiros fraudadores por meio da utilização de seus dados obtidos de forma ilícita, agindo o réu negligentemente ao descontar valores do seu benefício previdenciário sem que os tivesse contratado. Nesse espio, deverá o banco-réu ser responsabilizado pelos danos causados à parte autora, uma vez que possui responsabilidade objetiva, respondendo pelos riscos do negócio, consoante disposto no Código de Defesa do Consumidor, a qual, segundo os ensinamentos de Carlos Roberto Gonçalves: “funda-se no pressuposto de que ao exercer sua atividade com fins de lucro assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus”. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339). Assim, de rigor a declaração de nulidade dos contratos objeto da perícia e da inexistência da relação jurídica entre a parte autora e o réu, reconhecendo-se a inexistência de débitos da autora junto ao réu, em razão dos contratos em tela. Quanto aos danos morais, é de rigor o seu deferimento. Passo à análise dos danos morais e do quantum indenizável. Nesse sentido a nossa legislação pátria, assim preconiza: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”, artigo 186 do Código Civil. Dessa forma, caracterizado o dano, quer material ou moral, fica o causador deste, obrigado a reparar, conforme o previsto nos artigos 186 e 927 do Código

Civil. Inegável, no caso, o fato de o banco-réu ter falhado na prestação de serviços em relação à autora, sobretudo quando da aceitação dos documentos e dados entregues por terceiros para a celebração dos contratos falsos, tudo sem prévio e minucioso exame deles, deixando-se de atentar para a falta de autenticidade das assinaturas ali constantes. Nesta senda, incontroverso que houve falha do réu em cobrar por débito indevido, de modo que se aplica o Código de Defesa do Consumidor e conclui-se pela responsabilidade objetiva da instituição financeira. De mais a mais, decorre daí que aquele que tinha obrigação de conferir documentos para celebração de contrato e não o faz é negligente e, assim, comete ato ilícito. A propósito, já decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça: (...). Posta a questão, e configurada a responsabilidade do réu, resta apenas fixar a extensão dos danos. Presentes, portanto, os requisitos da responsabilidade civil, ou seja, a ação lesiva, o nexo causal e o dano moral, sendo de rigor a responsabilização do réu. Dessa forma, o dano moral experimentado pela autora ao ter a sua assinatura falsificada com desconto em seu benefício de aposentadoria do pagamento das parcelas mensais sem que tenha por ele sido autorizado, pauta-se na diminuição de seu poder de consumo, bem como na fragilidade de ter seus dados pessoais em poder de uma instituição bancária sem que houvesse qualquer relacionamento comercial entre eles, dispensa-se maiores fundamentações e deve ser reparado. Como corolário, o valor indenizatório deve ser analisado frente à gravidade do ato, a culpabilidade e a capacidade econômica do agente responsável pelo ilícito, além do sofrimento suportado pelo beneficiário, bem como sua condição social, tem-se razoável o valor da indenização moral em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Prepondere-se que tais critérios devem ser balizados de forma a se evitar o enriquecimento ilícito do beneficiário, bem como afronta às suas expectativas. Dentro desses parâmetros, mostra-se adequado, sem que implique em enriquecimento indevido, o pagamento supracitado, quantia razoável para compensar os danos morais suportados e compatíveis com a condição econômica das partes. Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE os pedidos formulados por CATARINA DALQUI FERREIRA em face de BANCO C6 CONSIGNADO S/A, o que faço com arrimo no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil para i) DECLARAR a inexistência de relação jurídica em relação às operações de empréstimo consignados, e a nulidade dos

contratos nº(s) 010001429360 e 010011069003, determinando-se o seu cancelamento, com a consequente inexigibilidade das parcelas; ii) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,000 (dez mil reais), com correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 STJ) e juros moratórios desde o evento danoso que fixo o dia 01/09/2020, nos termos da Súmula 54 STJ; e, iii) CONDENAR o réu a restituir à autora, de forma simples, os valores indevidamente descontados do seu benefício previdenciário, autorizado o desconto/compensação com valor indevidamente creditado na conta da autora, a ser aferido em cumprimento de sentença por simples cálculo aritmético e o faço com arrimo no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil”

Quanto ao principal, a r. sentença deve ser mantida por seus fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do permissivo contido no art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, de seguinte teor: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer *“a viabilidade de órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum”* (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp. 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel. Min. Fernando Gonçalves).

À r. sentença, agregam-se os seguintes argumentos.

Na origem, como relatado, acolhida parcialmente a pretensão inicial, foi declarada a inexigibilidade dos débitos indicados na inicial. O apelante foi condenado na devolução simples dos desconto indevidos na aposentadoria da apelada. Foi fixada indenização no valor de R\$ 10.000,00, pelos reconhecidos danos morais. No apelo, discute-se a ocorrência ou não do dano moral – e o *“quantum”* da indenização, se ocorrido –, bem como o termo inicial da incidência dos juros sobre o valor a ser devolvido.

Pois bem.

No caso dos autos, foi realizada perícia. No laudo pericial, concluiu-se que as assinaturas não emanaram do punho da apelante. Patente a responsabilidade do apelado no caso vertente, já que falhou na prestação dos serviços ao permitir que terceiro contratasse em nome da apelada, sabe-se lá para qual propósito.

Cediço que apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve se equiparar ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Sobre o tema, foi publicada a Súmula 479 do STJ de seguinte redação:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Por conta disso, não há como se afastar a responsabilidade do apelado no caso vertente no que concerne aos danos decorrentes da contratação forjada em nome da apelada.

Prossegue-se

O dano moral se patenteou.

Conquanto não tenha havido abalo de crédito, porque não houve demonstração de que o nome da apelada foi inscrito no rol de inadimplentes, não se pode afirmar que houve mero dissabor.

Com efeito, a apelada recebe aposentadoria e foi surpreendida com inclusão de dois contratos de empréstimos consignados no extrato do seu benefício previdenciário. Teve que tomar providências para resolver o problema criado pelo apelante – por dolo ou por negligência grave dele, tanto faz.

A manipulação indevida dos dados da apelada, somada à culpa grave do apelante que forjou empréstimo sem sua aquiescência – ou tolerou que se forjassem contratações não havidas com ele –, faz ver que no caso há dano moral a ser

indenizado.

A apelada sofreu mais que mero dissabor. Como mencionado, foi surpreendida com empréstimo irregular inadvertidamente tomado em seu nome. Sem êxito na resolução do problema, teve de se socorrer do Poder Judiciário.

Por todos estes fatos, não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito por ela sofridos. 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 réu, 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 tanto por ter o apelante tolerado que se forjasse contratação não havida com a apelada, como pela injustificável demora quanto à (não) resolução do problema criado pela própria instituição financeira.

Presentes a responsabilidade do apelante e o dano, passa-se à análise do “*quantum*” estipulado para a indenização.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória, 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 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, foi razoável a fixação da indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Trata-se 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. O montante é usualmente fixado pela câmara em casos parelhos, consideradas as especificidades de uma ou outra ação. Por tais razões, não há que se falar em redução.

A indenização majorada 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, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização. De resto, particularmente no caso dos autos, a faceta educativa-punitiva, pela prática espúria detectada, tem especial relevo e por si só justifica a majoração da indenização.

Tampouco deve ser acolhida a pretensão de modificação do termo inicial da contagem dos juros de mora incidentes sobre a indenização, que deve ser mesmo o evento danoso, nos termos da Súmula nº 54 do STJ, cuja redação é a seguinte: *“Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual”*.

De resto, merece acolhida a pretensão de modificação da base de cálculo dos honorários sucumbenciais. A fixação sobre o valor da causa na origem é incorreta, porque facilmente detectável o proveito econômico havido pela apelada – o valor dos contratos declarados inexistentes, somado ao valor a ser repetido e ao montante da indenização por dano moral.

Em suma, o apelo é parcialmente provido somente para fixar o valor da condenação como base de cálculo dos honorários sucumbenciais.

Em razão da sucumbência recursal integral do apelante, com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11 do CPC, os honorários advocatícios devidos ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

procurador da apelada são majorados para 15% do valor atualizado da condenação (soma do valor da indenização, com o valor a ser repetido e o valor dos contratos declarados inexistentes – todos corrigidos). A referida quantia é adequada para remunerar a atuação do profissional nesta sede.

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

CASTRO FIGLIOLIA

Relator