



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417619

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008680-07.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A, é apelada DEBORA PRUDENTE GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ALEXANDRE COELHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1008680-07.2024.8.26.0554

APTE: AYMORE CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.

APDO: DEBORA PRUDENTE GONÇALVES

VOTO nº 32065

APELAÇÃO – CONTRATO BANCÁRIO – DIREITO DO CONSUMIDOR – EMPRÉSTIMO – REFINANCIAMENTO CONTRATADO COM TERCEIRO E NÃO COM O CONSUMIDOR – DANO MORAL – CABIMENTO – HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA – BASE DE CÁLCULO - 1. Contrato bancário de financiamento celebrado pelo consumidor e que deveria ser recontratado apenas por ele e não por terceiro. 2. Banco que renegocia a dívida com terceiro, sem a participação ou anuência do consumidor - 3. Consumidor que, ao saber do fato, solicitou esclarecimentos em inúmeros contatos (todos gravados) e não foi atendido a contento – 4. Falha do serviço bancário que exigia do fornecedor maior diligência e cuidado com relação à pessoa do consumidor, que revelava angústia e insegurança com a falha praticada, eis que passou a ser cobrado com base no acordo do qual não participou – 5. Valor indenizatório fixado com parcimônia em R\$3.000,00 que não comporta redução – 6. Honorários de sucumbência fixados em 10% do valor da causa (R\$45.000,00) que deveria observar o valor da condenação como base de cálculo, seguindo-se a substituição do critério para a equidade, para se evitar valor ínfimo. Honorária revisada para R\$1.500,00 – Sentença parcialmente reformada - DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO

Trata-se de apelação interposta pela parte ré contra a respeitável sentença em que julgada procedente a ação ajuizada pela consumidora contra a instituição financeira, que restou condenada no pagamento de R\$3.000,00 a título de indenização de danos morais.

Alega-se na inicial que a consumidora contratou financiamento para a compra de veículo, a ser pago em 48 parcelas mensais, mas entregou o bem para terceiro, que passou a utilizá-lo, mediante a obrigação de pagamento das parcelas restantes do financiamento. Segundo

consta, a consumidora não contratou o refinanciamento, porém a instituição financeira admitiu o refinanciamento por iniciativa do terceiro, sem anuência da consumidora, o que lhe gerou supostos danos morais.

E em contestação, a instituição afirma que a consumidora contratou o refinanciamento de forma eletrônica e que não há danos morais a serem indenizados.

A respeitável sentença recorrida deu pela procedência da ação, por falta de prova de que o refinanciamento foi celebrado pela autora, ônus que cabia à parte fornecedora do serviço. E consta ser evidente a angústia sofrida pela consumidora, daí a indenização fixada.

Inconformada, apela a instituição financeira, objetivando a reforma integral da sentença. Alega que a própria consumidora transferiu a obrigação de pagamento das parcelas sem anuência da credora e que, com o refinanciamento, o saldo devedor foi incluído no novo contrato, a ser pago em 18 parcelas mensais, sem qualquer falha do serviço prestado pela apelante, que contou com a plena anuência da apelada, donde se tem exercício regular de direito e ausência do dever de indenizar. Impugnou ainda o valor da indenização e o critério de fixação dos honorários de sucumbência.

O recurso foi respondido.

A apelante se opôs ao julgamento virtual do recurso.

É o breve relatório.

Atendidos os requisitos de admissibilidade, o recurso é recebido com efeito suspensivo, conforme artigo 1.012, caput, do Código de Processo Civil.

Como se viu acima, é incontroverso entre as partes a celebração de empréstimo para financiamento da aquisição de um veículo por parte da consumidora, que assumiu a obrigação de pagar a dívida em 48 parcelas mensais.

Não se discute a validade e as condições deste contrato.

O objeto da demanda vem a ser suposta falha do serviço prestado pela credora quando do segundo contrato, em que repactuada a dívida originária do contrato, o que se fez mediante refinanciamento: o banco contratou com terceiro e não com a devedora.

A discussão, então, está ligada a esta suposta falha e aos danos morais dela decorrentes, observando-se que na demanda **não se busca anular o refinanciamento ou rediscutir suas cláusulas**, como também **não está em pauta eventual inadimplemento contratual**.

Pois bem.

Nenhum reparo comporta a respeitável sentença quanto ao entendimento de que cabia à instituição provar que a consumidora contratou o refinanciamento, questão fática controvertida que exigia prova, ao encargo da prestadora de serviço, dada a proteção legal dispensada à consumidora.

O passo seguinte, então, foi examinar a alegação de danos morais, cuja ocorrência foi impugnada pela instituição.

A respeito, na inicial consta que a consumidora transferiu a dívida restante – antes do refinanciamento – a terceiro, que ficou com a posse do veículo e com o direito de utilizá-lo. E também consta que o refinanciamento teria sido solicitado à instituição por este terceiro e não pela consumidora.

Segundo alega a autora, a instituição teria contratado escritório para cobrança de dívida relativa ao contrato de empréstimo e este, em 18/11/2022, lhe enviou e-mail mencionando acordo que teria sido realizado e solicitando o pagamento e posterior comprovação.

A partir daí, segundo alega a autora, vários foram os contatos com a instituição para esclarecimento da situação, uma vez que a consumidora não teria contratado o refinanciamento ou participado do suposto acordo que estava em cobrança.

A peça inicial veio instruída com as respectivas gravações de inúmeros contatos realizados pela autora com relação à instituição financeira e ao escritório por ela contratado para a cobrança, porém sem êxito quanto à solução da questão, tendo em vista um jogo de empurra-empurra entre a instituição e o escritório.

Tais gravações não foram impugnadas em contestação.

Significa, então, que no curso de um contrato de financiamento, a credora contratou com terceiro a renegociação da dívida, sem anuência ou participação da credora, após o que, por interposta pessoa – escritório – passou a fazer cobrança do que teria sido acordado entre as partes – a credora e o terceiro – deixando de esclarecer a situação exposta pela autora quando dos inúmeros contatos realizados para tal mister, numa situação evidente de desprezo e pouco caso com a figura do consumidor, que demonstrava angústia diante da situação em que se encontrava, causada não pelo consumidor e sem relação direta com a transferência da obrigação que fez em favor de terceiro, mas sim pelo fato objetivo e bem delineado na inicial, de que a credora renegociou a dívida com outra pessoa e não com a consumidora.

Esta situação de sofrimento foi corretamente constatada em sentença, que de modo razoável e proporcional fixou a indenização em valor módico, de apenas R\$3.000,00, o qual não comporta redução, sob pena de a indenização em si, de tão ínfima, agravar ainda mais o sofrimento da parte consumidora.

Não há obrigação de fazer ou multa fixada, donde impertinente esta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parte do recurso, provável fruto de erro material neste particular.

No tocante aos honorários advocatícios, a condenação é fator primordial como base de cálculo, porém o resultado seria desprezível, mesmo se adotado o teto máximo de 20%. O valor da causa também não se mostra razoável ou proporcional, pois a autora pediu R\$45.000,00 de indenização e venceu apenas com base em R\$3.000,00.

Neste contexto, a equidade seria a melhor opção e com base nela os honorários fixados em 10% de R\$45.000,00 são reduzidos para R\$1.500,00, com correção monetária desde a publicação do acórdão e juros de mora a contar do trânsito em julgado, observando-se a parcial procedência da ação.

Ante o exposto, pelo presente voto, **DÁ-SE PROVIMENTO EM PARTE AO RECURSO**, nos termos acima expostos.

ALEXANDRE COELHO
Relator
(assinatura eletrônica)