

17ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL)
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0027476-33.2018.8.19.0210
APELANTE 1: YOLANDA ALVES
APELANTE 2: BANCO SANTANDER BRASIL S.A.
APELADOS: OS MESMOS
RELATORA: DES. SANDRA SANTARÉM CARDINALI

Ementa: APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. REFINANCIAMENTO DE EMPRÉSTIMOS. COBRANÇAS A MAIOR. DANO MORAL.

I. Caso em exame

1. Ação proposta por consumidora objetivando a juntada de contratos de renegociação firmados com a ré e a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente em refinanciamentos e em seguros e títulos de capitalização contratados, além de condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

2. A sentença acolheu em menor parte o pleito autoral, apenas para determinar a devolução, em dobro, de valores cobrados a maior no refinanciamento realizado em abril de 2017, tendo distribuído proporcionalmente os ônus da sucumbência.

II. Questão em discussão

3. Havendo recursos de ambas as partes, a controvérsia recursal consiste em analisar:

i) se os juros sobre os danos materiais devem incidir a partir do evento danoso; ii) se há danos morais indenizáveis a serem fixados em R\$ 10.000,00; iii) se a ré deve ser condenada ao pagamento das verbas sucumbenciais;

iv) se os contratos são válidos; v) se a restituição dos valores deve ocorrer na forma simples e limitada à parcela comprovada nos autos; vi) se os honorários devem ser fixados sobre a condenação.

III. Razões de decidir

4. A prova pericial grafotécnica concluiu que os contratos foram firmados pela autora, tendo a perícia contábil identificado cobrança a maior de R\$ 20,24 por prestação do contrato de refinanciamento firmado em abril de 2017. 5. Devolução dos valores cobrados indevidamente que deve abranger as quantias comprovadamente pagas, conforme demonstrado em liquidação de sentença, e ocorrer na forma dobrada, conforme

determinou o juiz de primeiro grau, uma vez que a ré possuía totais condições de efetuar a cobrança dos valores corretos à consumidora, sendo aplicável o artigo 42, parágrafo único, do CDC, restando afastada a hipótese de engano justificável. 6. Os juros e a correção monetária sobre os danos materiais devem fluir a partir do efetivo prejuízo, conforme orientação da súmula 331, deste Tribunal, segundo a qual: “*Nas ações de repetição de indébito de natureza consumerista, a correção monetária e os juros moratórios contam-se a partir da data do desembolso*”. 7. Danos morais configurados. 8. Autora, idosa, que sofreu descontos indevidos em seus proventos, em virtude da falha na prestação do serviço por parte da ré, que ao propor sucessivas renegociações de dívida, contribuiu para tornar a vida financeira da demandante ainda mais conturbada. 9. O valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos desde o presente julgado e com juros da citação, atende aos propósitos indenizatórios, sendo certo que a perda do tempo útil da consumidora merece reparação pecuniária, cabendo destacar que a parte autora não logrou demonstrar que a negativação de seu nome tenha ocorrido de forma indevida. 10. Considerando que a parte autora decaiu de parte mínima do seu pedido, deve a parte ré arcar com as despesas processuais e verba honorária, esta fixada em 12% sobre o valor da condenação, já computado o acréscimo da verba honorária em grau recursal, previsto no artigo 85 § 11 do CPC.

IV. Dispositivo e tese

10. Provimento parcial do primeiro apelo. Desprovimento do segundo recurso.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14
Jurisprudência relevante citada: 0826782-92.2022.8.19.0209 – APELAÇÃO. Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 07/05/2024 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26; 0078479-75.2019.8.19.0021 – APELAÇÃO. Des(a). MARCIA FERREIRA ALVARENGA - Julgamento: 04/06/2024 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL)

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos das apelações cíveis de referência, em que constam como partes as acima indicadas, acordam os Desembargadores que integram a 17. Câmara de Direito Privado (antiga 26ª. Câmara Cível) do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade, em **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao primeiro recurso e **NEGAR PROVIMENTO** ao segundo apelo, nos termos do voto da Relatora.

RELATÓRIO

Trata-se de duas apelações cíveis, a primeira interposta pela autora **YOLANDA ALVES** e a segunda pelo réu **BANCO SANTANDER BRASIL S.A.**, à sentença proferida pelo Exmo. Juiz Felipe Pinelli Pedalino Costa, da 2ª Vara Cível Regional da Leopoldina, que resolveu a lide nos seguintes termos (index. 1128):

YOLANDA ALVES ajuizou ação em face do BANCO SANTANDER S.A. Afirmou ser cliente do réu, no qual possui conta corrente e conta poupança. Relatou que, em 2016, tinha 02 contratos com o réu, uma renegociação de empréstimo, feita em 2013, com encerramento previsto para 31.05.2016, quando venceria a última das parcelas de R\$ 241,80, outro de empréstimo consignado, celebrado em 2011, no valor total de R\$ 11.949,00, com desconto em folha de R\$ 337,867, cujo término estava previsto para o dia 05.10.2016. Disse que, embora estivesse com os pagamentos em dia, o réu bloqueou a conta da autora, sob alegação de que havia débito muito alto, já que a prefeitura não estava descontando o valor total, por falta de margem, sendo que os contratos possuíam autorização de bloqueio e também para descontos na poupança e em conta corrente, em caso de insuficiência do repasse da prefeitura. Destacou que o preposto da ré calculou que seria necessário não apenas um depósito de R\$ 600,00 para que o pagamento da autora não fosse bloqueado, mas também um desconto mensal de parte do pagamento. Aduziu ter feito o depósito na poupança, em 12.04.2016. Salientou que, ao término do primeiro empréstimo consignado, procurou o réu, em 03.06.2016, para fazer novo empréstimo daquela natureza, no valor de R\$ 14.662,26, para desconto de 120 parcelas de R\$ 337,86.

Ressaltou que, todavia, na sua conta poupança somente foi depositado o montante de R\$ 12.592,39, permanecendo inalteradas as parcelas. Mencionou que o banco, sob a alegação de que a prefeitura não estava fazendo repasse do valor total, ligou para a autora pedindo que esta depositasse R\$ 500,00 para não ter seu pagamento bloqueado novamente, o que foi atendido no dia 03.10.2016. Pontuou que, mesmo com os repasses da prefeitura, e apesar de seguir as instruções do réu para deixar parte do seu pagamento como complemento à parcela, o réu continuou a exigir que a autora fizesse novo depósito para manter a conta com saldo positivo, o que foi feito em 27.12.2016, mediante depósito de R\$ 300,00 na poupança. Narrou que por duas vezes ficou impedida de receber o seu pagamento, pois o saldo foi insuficiente para cobrir taxas e encargos bancário, devido a retiradas efetuadas indevidamente, que atingiram, inclusive, valor de reembolso de plano de saúde. Assinalou que no dia 11.07.2017 foi ao banco questionar a legalidade dos descontos e pedir o estorno do valor do reembolso médico, quando foi informada da impossibilidade de devolução, já que havia débitos relativos a empréstimos em sua conta bancária. Comunicou que, naquela ocasião, o réu apresentou uma 2ª renegociação no valor de R\$ 4.502,00, dizendo ser a única forma de se livrar dos descontos e não ficar mais sem pagamento. Asseverou que, sendo idosa, sem conhecimento bancário, aceitou e assinou, assumindo dívida para ser paga em 48 parcelas de R\$ 216,05. Registrou que, na 5ª parcela desta última renegociação, o réu ligou dizendo que a autora ficaria novamente sem pagamento e teria seu nome incluído no SERASA, pois seu saldo negativo era muito alto, devendo ser feito novo depósito. Descreveu que o réu fez novos pedidos de depósito, acrescentando a autora que compareceu à agência bancária acompanhada de sua filha, ocasião em que, deixando de assinar a quarta renegociação, pediu o cancelamento da sua poupança, da previdência e do seguro que não havia contratado, quando a atendente lhe disse que a assinatura se deu junto ao empréstimo, salientando que a renegociação envolveria 3 produtos: empréstimos, cheque especial e cartão de crédito. Esclareceu que jamais teve cartão de crédito, sendo seu cartão de débito apenas, salientando que, além do seguro não contratado, possuía um título de capitalização e uma previdência, feitos para aprovação dos empréstimos, ou seja, venda casada. Argumentou que as renegociações dos contratos foram feitas por imposição do réu, para que a parte autora não perdesse seu salário integralmente. Sustentou

4

que sequer tinha ciência dos produtos incluídos em sua conta, negando veementemente ter assinado ou ter sido comunicada de que havia cobrança. Pediu, in verbis: " O reconhecimento da relação de consumo, com a inversão do ônus da Prova face a hipossuficiência financeira da Autora e impossibilidade de acessar todos os documentos da Ré; 5- Seja Determinado que a Ré junte os contratos assinados e comprovantes de pendências referentes ao débito negativado no valor de R\$ 14.668,00 (quatorze mil seiscentos e sessenta e oito reais), com planilha de pagamentos e descontos em conta corrente, para que possa ser apurado os descontos indevidos e real débito da Autora, caso exista; 6- Seja determinado que o Réu junte aos autos todos os contratos assinados pela requerente, sob pena de serem julgados indevidos e devolvidos em dobro os valores descontados para título de capitalização e seguros, sendo R\$580,00(quinhetos e oitenta reais) de descontos indevidos de título de capitalização e seguros. 7- Seja determinada perícia contábil para que se possa calcular se há algum débito em aberto e se os refinanciamentos causaram prejuízos a Autora, sendo determinado a devolução em dobro dos valores indevidamente apurados pela perícia; 8- Seja Ré condenada a indenizar caso realize a Autora pela indevida se apurado crédito em seu favor e não débito, na quantia de R\$ 10.000,00(dez mil reais)" A inicial foi instruída com documentos. Concedida a JG, antecipada a tutela e determinada a citação / id 129. Emenda com retificação do valor da causa ao id 133. Contestação / id 212. Réplica / id 723. Deferido o pedido de inversão do ônus probatório / id 742. Petição da autora informando que teve bloqueado o seu pagamento / id 756. Manifestação da parte ré / id 766. Decisão de saneamento, quando foi deferida perícia grafotécnica e contábil / id 769. Homologação dos honorários periciais contábeis / id 825. Despacho deferindo a perícia com base nos contratos assinados e já juntados ao processo / id 871. Nomeado, em substituição, perito grafotécnico / id 885. Homologação dos honorários periciais grafotécnicos / id 927. Manifestação do perito-contador / id 1011. Laudo pericial grafotécnico / id 1013. Manifestação da parte ré / id 1056. Manifestação da parte autora / id 1059. Laudo pericial contábil / id 1076. Manifestação da parte ré / id 1099. Manifestação da parte autora / id 1102. O processo veio concluso para sentença / id 1111. DECIDO. A ré sustentou que a contratação se deu regularmente. Disse que além dos contratos assinados fisicamente, a parte autora realizou empréstimos pessoais, através de canais

5

eletrônicos. Argumentou que os contratos são válidos. Relatou que (i) o empréstimo n. 320000964550, contratado em 14/05/2013, foi formalizado via Click único, sendo liquidado em 05/05/2016; (ii) o empréstimo nº: 320001312040 foi contratado em 09/11/2016, através de Click único, tendo sido liquidado em 11.07.2017, pela contratação do empréstimo/renegociação n. 320001387910, também formalizado via Click único; (iii) houve contratação de empréstimo consignado n. 141113404, devidamente assinado, sendo esse liquidado por refinanciamento em 14/09/2011, pela contratação do empréstimo consignado nº: 151781928; (iv) houve contratação de empréstimo consignado nº: 151781928, que foi liquidado por refinanciamento em 03/06/2016, pela contratação do empréstimo consignado nº: 250976081; (v) houve contratação do empréstimo consignado n. 250976081, que vem sendo pago mediante débito em contracheque; (vi) as cobranças de título de capitalização se referem aos títulos de propostas n. 0331033407675, 0331052539677, 0331071713831, 0331096081401, 0331103807188 e 0331112080811, formalizadas via Click único, mediante fornecimento de senha; (vii) as cobranças referentes as mensalidades de seguro são referentes aos contratos nº 008821844779 e 009953737464, formalizados via Click único. O laudo pericial grafotécnico atestou que as assinaturas apostas nos contratos de Crédito Consignado - Mútuo em Folha Santander, a Simulação Crédito Consignado - Demonstrativo do Custo Efetivo Local, o Pedido de Confirmação e Autorização de Consignado em Folha de Pagamento, Empréstimo em Folha - Termo de Aditamento ao Contrato de Mútuo e na Autorização de Desconto em Folha - PCRJ nºs. 141113404, 151781928 e 250976081, datados, respectivamente, de 18 de janeiro de 2011, 14 de setembro de 2011 e 31 de maio de 2016, constantes em cópias às fls. 221/233, 248/260 e 268/279, foram emanadas do punho gráfico da autora YOLANDA ALVES. Todos os empréstimos consignados mencionados pelo réu na contestação, portanto, foram legitimamente contratados pela parte autora. Quanto ao(s) título(s) de capitalização proveniente(s) da(s) proposta(s) n. 0331096081401 (id 236), n. 0331103807188 (id 263), n. 0331112080811 (id 286), n. 0331052539677 (id 304), n. 0331071713831 (id 324), vejo que os descontos se iniciaram em 2015, 2016, 2011 e 2013, ou seja, anos antes desta ação, não sendo crível que a autora não tivesse conhecimento do(s) contrato(s), mesmo porque consta do extrato da autora o lançamento de débito de título de capitalização e também

6

de resgate de título de capitalização (id 328). Ademais, não há comprovação de que a contratação dos títulos de capitalização tenha sido imposta como condição à contratação dos empréstimos, ou seja, de que houve a prática denominada "venda casada". Tudo indica, no mesmo sentido, que a autora tinha pleno conhecimento (i) do contrato de crédito pessoal de n. 320000964550 (id 239), cujas parcelas se iniciaram em 2013, cerca de 05 anos antes do ajuizamento desta ação; (ii) do contrato de empréstimo n. 320001312040 (id 266), cujas parcelas se iniciaram em janeiro de 2017, mais de um ano antes do ajuizamento desta ação; (iii) do contrato de empréstimo n. 320001387910 (id 290 e 294), cujas parcelas se iniciaram em agosto de 2017, cerca de um ano antes do ajuizamento desta ação. Ressalto que a parte autora não impugnou diretamente a celebração dos contratos, salvo no que diz respeito ao(s) seguro(s) e ao cartão de crédito. Sobre o cartão de crédito, o documento apresentado pelo réu ao id 314 demonstra que o serviço faz parte do pacote contratado quando da abertura da conta. O referido documento ainda atesta a contratação de crédito rotativo. Nada sugere a contratação de cheque especial, porém, seria irrelevante, pois a parte autora não formulou pedido específico destinado a devolução de valores cobrados indevidamente sob aquela rubrica. O pedido de devolução foi específico para títulos de capitalização e seguros e valores apurados em perícia contábil (itens "6" e "7" dos pedidos). Acerca do(s) seguro(s), consta proposta de seguro de "proteção acidentes pessoais mulher" com vigência de 21.05.2016 a 21.05.2017 (id 299) e de 21.05.2017 a 21.05.2018 (id 309), ou seja, o término da vigência, no primeiro caso, ocorreu mais de um ano antes do ajuizamento da ação, sendo razoável crer que houve renovação do seguro, a pedido da parte autora. Embora não tenha sido indexado contrato(s) de seguro assinado(s) fisicamente, tudo indica, a partir do contexto probatório, que a autora tinha por hábito formalizar os contratos eletronicamente, via click único, não se podendo ignorar a alegação, feita na inicial, de que, depois de várias idas ao banco, a autora, na companhia da sua filha - e provavelmente orientada por ela - deixou de realizar nova renegociação de débito. Por outro lado, vejo por meio do laudo pericial contábil que a ré promoveu uma irregularidade matemática no contrato de renegociação celebrado pela autora no dia 11.07.2017, cobrando a mais, em cada parcela, o valor de R\$ 20,24. No mais, o perito Contador afirmou que todos os contratos se encontram quitados e que não houve anatocismo na celebração e na administração

7

do mútuo. Por tudo que foi exposto, entendo que somente deve prosperar o pedido formulado no item "7", impondo-se a devolução do que foi cobrado a mais na parcela da renegociação celebrada em 11.07.2017, ou seja, R\$ 20,24 por cada parcela. A devolução dar-se-á em dobro, porquanto o banco réu, que tem condições de verificar a exatidão matemática da cobrança, agiu de má-fé ao cobrar valor maior que o devido. A devolução ficará condicionada à comprovação do efetivo pagamento das parcelas daquela renegociação, vedada a indexação de novos documentos. Por fim, com fulcro no art. 322, § 2º do CPC, interpreto como pedido de indenização por dano moral aquele formulado no item "8", consignando que não vislumbro dano extrapatrimonial decorrente da violação dos direitos inerentes à personalidade da parte autora, provocados por conduta da parte ré. Pelo exposto, JULGO PROCEDENTES, EM PARTE, OS PEDIDOS, com fulcro no art. 487, I do CPC. Condeno a ré a devolver, em dobro, o valor de R\$ 20,24 cobrado a mais em cada parcela da renegociação celebrada pelas partes no dia 11.07.2017, corrigido monetariamente a partir de cada pagamento e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. A devolução ficará condicionada à comprovação do efetivo pagamento das parcelas daquela renegociação, vedada a indexação de novos documentos. JULGO IMPROCEDENTES OS DEMAIS PEDIDOS. Ante a sucumbência recíproca, condeno a parte autora ao pagamento de 2/3 e a parte ré ao pagamento de 1/3 das despesas processuais. Condeno a parte ré a pagar honorários advocatícios ao patrono da parte autora, que arbitro equitativamente no valor de R\$ 800,00. Condeno a parte autora a pagar honorários advocatícios ao patrono da parte ré, que arbitro em 10% sobre o valor da causa. Suspendo a exigibilidade das verbas sucumbenciais impostas à parte autora, eis que beneficiária de JG. Publ. Int. Reg. Eletronicamente. Após o trânsito em julgado, nada sendo requerido, em 5 dias, dê-se baixa e archive-se.

A autora, em suas razões de apelação, pugna pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, pois a apelante foi forçada a realizar várias renegociações de seus contatos, sob ameaça de perder o seu salário integralmente e ter seu nome incluído no Serasa, bem como pela fixação dos juros moratórios sobre a verba indenizatória por danos materiais a partir do evento danoso, ou seja, em 11/07/2017, conforme

Súmula 54 do STJ, condenando-se a parte ré ao pagamento das custas e honorários, estes fixados em 20% sobre o valor da causa (index. 1156).

Apela a ré (index. 1176), pugnando pela improcedência dos pedidos, tendo em vista a validade dos contratos, ou, alternativamente, pela restituição dos valores na forma simples, e limitada à parcela comprovada nos autos, calculando-se a verba honorária sobre a condenação.

Contrarrazões ofertadas pela ré no index. 1187, e pela autora no index. 1201, sem questões preliminares, pela rejeição do recurso interposto pelo *ex adverso*.

É o relatório.

VOTO

Os recursos são tempestivos e adequados à impugnação pretendida, sendo a autora beneficiária da gratuidade de justiça (index. 1172) e estando o recurso da ré regularmente preparado (index. 1194), motivo pelo qual devem ser conhecidos.

Inicialmente, cumpre assinalar que a relação existente entre os litigantes é de caráter consumerista, tendo em vista o enquadramento da parte autora no conceito de consumidor inserto no artigo 2º do CDC, porquanto destinatária final do serviço, integrando o fornecedor réu a cadeia de consumo, devendo, pois, a controvérsia ser dirimida sob as diretrizes estabelecidas no Código de Proteção e de Defesa do Consumidor.

Narra a inicial que a autora, idosa, possuía dois contratos com o réu em 2016, uma renegociação de empréstimo realizada em 2013, que se encerraria em maio de 2016 e um empréstimo consignado feito em 2011, com desconto em folha, com término previsto para outubro de 2016.

Sustenta que o banco bloqueou a conta da autora, alegando que ela possuía um débito muito alto, e ao comparecer no banco, em abril de 2016, foi informada de que deveria fazer um depósito de R\$ 600,00 para que sua conta fosse desbloqueada; que em

junho de 2016 fez outro empréstimo consignado, no valor total de R\$ 14.662,26; que foi solicitada a realização de novo depósito, de R\$ 500,00, em outubro de 2016, sob a alegação de que o empregador da autora (Prefeitura) não estaria realizando o repasse; que foi solicitado novo depósito em dezembro de 2016, no valor de R\$ 300,00, na poupança; que em 2017 realizou nova renegociação da dívida, antes as ameaças de bloqueio de sua conta; que lhe foi imposta nova renegociação e em seguida o banco informou que o saldo negativo da autora continuava muito alto, e ela deveria realizar novo depósito, sob pena de ter seu nome negativado, o que veio a ocorrer; que acabou adquirindo outros produtos vendidos de forma casada com as renegociações, por imposição do réu. Pugnou pela juntada de planilha de débitos pela ré, além de todos os contratos assinados pela requerente, com a realização e perícia contábil para recálculo do débito, com devolução em dobro dos valores cobrados a maior a título de refinanciamento bem como de seguros e títulos de capitalização, além do pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Em contestação a ré defendeu a regularidade da contratação, diante da assinatura documental e da sua formalização expressa; que a autora não realizou reclamação por meio dos canais oficiais do banco; que a autora se beneficiou com a contratação, não tendo ocorrido danos extrapatrimoniais, impondo-se a improcedência dos pedidos.

A sentença acolheu em menor parte os pedidos iniciais, apenas para determinar a devolução, em dobro, da quantia de R\$ 20,24 cobrada a maior em cada parcela da renegociação celebrada entre as partes em 11/07/17, com correção monetária a partir de cada pagamento e juros da citação, mediante prova do efetivo pagamento.

Ambas as partes recorreram, tendo a ré pugnado pela improcedência do pedido ou, alternativamente, pela restituição dos valores na forma simples e limitada à parcela comprovada nos autos, com cálculo da verba honorária sobre a condenação, e tendo a parte autora requerido a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, bem como a fixação dos juros moratórios sobre a verba indenizatória por danos materiais a partir do evento danoso,

condenando-se a parte ré ao pagamento das custas e honorários, estes fixados em 20% sobre o valor da causa.

A perícia grafotécnica realizada confirmou que as assinaturas constantes nos contratos firmados entre as partes foram emanadas do punho gráfico da autora, senão vejamos:

“Concluo em virtude dos exames efetuados tanto nas peças testes, quanto na peça questionadas que as assinaturas apostas nos Contratos de Crédito Consignado – Mútuo em Folha Santander, a Simulação Crédito Consignado – Demonstrativo do Custo Efetivo Local, o Pedido de Consignação e Autorização de Consignado em Folha de Pagamento, Empréstimo em Folha – Termo de Aditamento ao Contrato de Mútuo e na Autorização de Desconto em Folha – PCRJ nºs. 141113404, 151781928 e 250976081, datados, respectivamente, de 18 de janeiro de 2011, 14 de setembro de 2011 e 31 de maio de 2016, constantes em cópias às fls. 221/233, 248/260 e 268/279, foram emanadas do punho gráfico da Sr^a. YOLANDA ALVES”.

Foi também realizada prova pericial contábil, tendo o perito concluído o seguinte (index. 1076):

“(…) Com base nos exames realizados e na documentação acostada nos autos, pode este Perito informar, que em relação ao contrato celebrado pelas partes, em 11/04/2017, foi detectada irregularidade matemática valor de cada prestação em \$20,24 a maior. Todos os contratos encontram-se quitados. Podemos afirmar, que não houve anatocismo na celebração e na administração do mútuo formalizado entre as partes, uma vez que, o sistema de amortização da dívida contratado é a Tabela Price, que capitaliza juros simples e não juros compostos. Foram cobrados juros de mora, multas, e juros remuneratórios em algumas parcelas, sem este Perito identificar quais rubricas foram cobradas, já que apesar de solicitado por este Perito, o Banco Réu só identificou os encargos em uma só cobrança com nome “Taxa de Inadimplência”, ver quesito 5 do Réu”.

Desta forma, tendo em vista a prova produzida, cabe concluir que a falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira, cuja responsabilidade é objetiva (art. 14 do CDC), se limitou à cobrança a maior de R\$ 20,24 por prestação do contrato de refinanciamento firmado em abril de 2017, conforme identificado pelo perito.

Forçoso reconhecer que a devolução dos valores cobrados indevidamente deve abranger as quantias comprovadamente pagas, conforme demonstrado em liquidação de sentença, e ocorrer na forma dobrada, conforme determinou o juiz de primeiro grau, uma vez que a ré possuía totais condições de efetuar a cobrança dos valores corretos à consumidora, sendo aplicável o artigo 42, parágrafo único, do CDC, pois afastada a hipótese de engano justificável.

Acresce que não restou demonstrada, ainda, pela ré, qualquer causa excludente de suas responsabilidades, nos termos do art. 14, §3º, do CDC, mantendo-se, assim, seu dever de indenizar os danos experimentados pela autora, sendo aplicável a teoria do risco do empreendimento daquele que se propõe a atuar no mercado de consumo de massa, fornecendo bens ou serviços a um número indeterminado de pessoas, assumindo os riscos ínsitos à atividade que desenvolve, independentemente de culpa.

Os juros e a correção monetária devem fluir a partir do efetivo prejuízo, conforme orientação da súmula 331, deste Tribunal, segundo a qual: *“Nas ações de repetição de indébito de natureza consumerista, a correção monetária e os juros moratórios contam-se a partir da data do desembolso”*.

Desta forma, merece reparo a sentença para que os juros também fluam do desembolso, conforme precedente desta Câmara:

0826782-92.2022.8.19.0209 - APELAÇÃO
Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento:
07/05/2024 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO
PRIVADO (ANTIGA 26
APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C
REPETIÇÃO DO INDÉBITO COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO
DA TUTELA. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONCESSIONÁRIA
DE SERVIÇO PÚBLICO. FORNECIMENTO DE ÁGUA.
CONDOMÍNIO. TARIFA MÍNIMA MULTIPLICADA POR
NÚMERO DE ECONOMIAS. ILEGALIDADE. TEMA 414 DO

STJ. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA QUE SE REFORMA EM PARTE. 1. Irresignação recursal da empresa ré no sentido de ingresso no feito na qualidade de terceira interessada. Descabimento. A empresa ré é a responsável pelas faturas de consumo discutidas na presente ação. 2. Suspensão do feito em razão da admissão do IRDR nº 24943-76.2023.0000. Impossibilidade. A sentença versou unicamente sobre o período de responsabilidade da Iguá, ora apelante. 3. Entendimento pacificado no STJ, em julgamento submetido à sistemática dos recursos repetitivos, no sentido de que a cobrança pelo fornecimento de água aos condomínios edifícios comerciais ou residenciais em que o consumo total de água é medido por hidrômetro deve se dar pelo consumo real aferido, não sendo lícita a cobrança de tarifa de água no valor do consumo mínimo multiplicado pelo número de economias existentes no imóvel. Súmula 191 do TJRJ. 4. Impossibilidade de superação do tema 414 do STJ pelo Decreto 7217/2010, vez que cabe ao Tribunal que editou o precedente. 5. Overruling sustentado pela segunda demandada que se rechaça. Julgamento de proposta de Revisão de Entendimento relativo ao Tema 414/STJ ainda não concluído. 6. Devolução dos valores pagos, indevidamente, que deve ser feita em dobro, ante a ausência de engano justificável. Súmula 175 do TJRJ. 7. Em se tratando de repetição de indébito de cunho consumerista, deve ser aplicada a orientação da súmula nº 331, deste Tribunal, segundo a qual: "Nas ações de repetição de indébito de natureza consumerista, a correção monetária e os juros moratórios contam se a partir da data do desembolso." Sob esse aspecto, a r. sentença carece de pequeno reparo, para que, havendo valores pagos a maior, os juros e a correção monetária que incidam a partir de cada desembolso. 8. Precedentes jurisprudenciais do TJRJ e do STJ. 9. Recurso da empresa ré ao qual se nega provimento e recurso do autor ao qual se dá provimento.

No que toca aos danos imateriais, decerto que às vezes é tênue a linha divisória entre o que se considera mero aborrecimento ou desconforto experimentado na normalidade do dia a dia e a efetiva ocorrência de dano moral indenizável.

No caso em comento, contudo, os danos morais restaram evidenciados, uma vez que a dinâmica dos fatos revela que a autora, idosa, sofreu descontos indevidos em seus proventos, em virtude da falha na prestação do serviço por parte da ré, que ao propor sucessivas

renegociações de dívida, contribuiu para tornar a vida financeira da demandante ainda mais conturbada.

A indenização, em tais casos, deve representar compensação razoável pelo sofrimento experimentado, cuja intensidade deve ser considerada para fixação do valor, aliada a outras circunstâncias peculiares de cada conflito de interesses, sem jamais constituir-se em fonte de enriquecimento sem causa para o ofendido, nem, tampouco, em valor ínfimo que o faça perder o caráter pedagógico punitivo ao ofensor.

Desta forma, verifica-se que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) atende aos propósitos indenizatórios, sendo certo que a perda do tempo útil do consumidor merece reparação pecuniária, cabendo destacar que a parte autora não logrou demonstrar que a negativação de seu nome tenha ocorrido de forma indevida.

Sobre o tema, refira-se aresto deste Tribunal:

0078479-75.2019.8.19.0021 - APELAÇÃO
Des(a). MARCIA FERREIRA ALVARENGA - Julgamento:
04/06/2024 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA
17ª CÂMARA CÍVEL)
APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO
BANCÁRIO. DESCONTOS NÃO RECONHECIDOS EM FOLHA DE
BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DA AUTORA. RÉU QUE
ALEGA COBRANÇA DE SALDO DEVEDOR DE RENEGOCIAÇÃO
DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. INVERSÃO DO ÔNUS DA
PROVA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO TROUXE AOS
AUTOS O INSTRUMENTO DO CONTRATO E
DA REPACTUAÇÃO DA DÍVIDA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA
DOS PEDIDOS. INCONFORMISMO DO BANCO. PRESCRIÇÃO
AFASTADA. AUSÊNCIA DE CERCEAMENTO DE DEFESA.
DESNECESSIDADE DE PROLONGAMENTO DA INSTRUÇÃO
PROBATÓRIA, ASSEGURADO O DIREITO DE COMPENSAÇÃO, SE
APURADO EVENTUAL CRÉDITO EM LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA.
FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE REPARAR
OS DANOS. COBRANÇA INDEVIDA. ART. 42, PARÁGRAFO
ÚNICO, DO CDC. DANO MORAL CARACTERIZADO.
PRIVAÇÃO INDEVIDA DE VERBA DE NATUREZA ALIMENTAR DA
IDOSA HIPOSSUFICIENTE. REPARAÇÃO RAZOAVELMENTE
ARBITRADA EM R\$5.000,00. JUROS DE MORA. MATÉRIA DE
ORDEM PÚBLICA. NECESSIDADE DE OBSERVÂNCIA DA SÚMULA
54 DO STJ. DECLARAÇÃO DE NULIDADE DE CONTRATOS.
JULGAMENTO ULTRA PETITA. CASSAÇÃO. RECURSO A QUE SE
DÁ PARCIAL PROVIMENTO. DE OFÍCIO, RETIFICA-SE O TERMO
INICIAL DOS JUROS, E SE DECLARA NULO O ITEM 1 DO
DISPOSITIVO DA SENTENÇA.

Em se tratando de indenização por danos morais fundada em responsabilidade civil contratual, a correção monetária incide a partir do arbitramento e os juros da citação.

Considerando que a parte autora decaiu de parte mínima do seu pedido, condeno a ré a arcar com as despesas processuais e verba honorária, esta fixada em 12% sobre o valor da condenação, já computado o acréscimo da verba honorária em grau recursal, previsto no artigo 85 § 11 do CPC.

Diante do exposto, voto para **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao primeiro apelo e **NEGAR PROVIMENTO** ao segundo recurso, para determinar que os juros sobre os danos materiais incidam desde cada desembolso, e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente desde o presente julgado e acrescidos de juros legais moratórios a contar da citação. Outrossim, condena-se a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, inclusive dos honorários periciais, bem como da verba honorária, esta arbitrada em 12% sobre o valor da condenação, já computado o acréscimo da verba honorária em grau recursal, previsto no artigo 85 § 11 do CPC, mantida a sentença em seus demais termos.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

SANDRA SANTARÉM CARDINALI
Desembargadora Relatora