

APELAÇÃO Nº. 0802241-92.2022.8.19.0209

APELANTE 1: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

APELANTE 2: GABRIELA PASSOS GUEDES

APELADOS: OS MESMOS

JUÍZO DE ORIGEM: 7ª VARA CÍVEL DO FÓRUM REGIONAL DA BARRA DA TIJUCA – COMARCA DA CAPITAL

JUIZ SENTENCIANTE: DR. MARCO AURÉLIO DA SILVA ADANIA

RELATORA: DESEMBARGADORA MAFALDA LUCCHESI

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. REGISTRO DE GRAVAME FIDUCIÁRIO EM UNIDADE FEDERATIVA DIVERSA DO DOMICÍLIO DA CONSUMIDORA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DESPROVIDO. RECURSO DA CONSUMIDORA PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelações interpostas por Instituição Financeira e Consumidora em relação à sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (I) saber se houve falha na prestação do serviço pelo Banco ao registrar o gravame em órgão diverso do

domicílio da Consumidora, ensejando indenização por danos morais e obrigação de fazer; e (II) saber se é cabível a majoração da indenização e a condenação à restituição de valores pagos a título de IPVA e DUDA.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às Instituições Financeiras, sendo objetiva a responsabilidade pelo defeito na prestação do serviço.
2. O Banco Réu registrou o gravame fiduciário junto ao DETRAN de unidade federativa diversa do domicílio da Autora, impossibilitando a regularização do veículo e a transferência de jurisdição, configurando falha na prestação do serviço.
3. A Demandante comprovou os fatos constitutivos de seu direito, enquanto a Instituição Financeira não demonstrou fato impeditivo, modificativo ou extintivo.
4. O dano moral restou configurado, pois a conduta do Suplicado ultrapassou o mero aborrecimento, causando à Suplicante transtornos, aplicando-se, ainda, a teoria do desvio produtivo do consumidor.
5. O valor da indenização por danos morais deve ser majorado para R\$10.000,00 (dez mil reais), em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em consideração que desde fevereiro de 2021, até os dias atuais, o problema não foi resolvido pelo Banco, impedindo a regularização da propriedade do veículo.

6. Não há provas suficientes para condenação à restituição de valores pagos a título de IPVA ou taxa DUDA.

7. A o interesse processual na obrigação de fazer consistente na baixa do gravame permanece, devendo ser implementada pelo Juízo de Origem mediante expedição de ofício ao órgão competente (Súmula nº 144, do T.J.R.J.).

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso da Instituição Financeira desprovido. Recurso da Consumidora parcialmente provido para majorar a indenização por danos morais para R\$10.000,00 (dez mil reais) e determinar a obrigação de fazer consistente na baixa do gravame, a ser implementada pelo Juízo de Origem mediante expedição de ofício ao órgão competente.

Teses de julgamento: 1. Configura falha na prestação do serviço o registro de gravame fiduciário em órgão diverso do domicílio da Consumidora, impossibilitando a regularização do veículo, ensejando indenização por danos morais, cujo valor deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 2. Persiste o interesse no pedido de obrigação de fazer consistente na baixa do gravame junto ao sistema RENAGRAVE, posto que a quitação do financiamento não gera baixa automática, dependendo de requerimento do Banco.

Dispositivos legais citados: C.F./1988, art. 5º, II; C.C., arts. 186 e 393; C.P.C., arts. 373, I e II, 489, II, 1.022, 85, § 11; Lei nº 8.078/1990, arts. 6º e 14; Resolução CONTRAN nº 689/2017, arts. 6º e 16.

Jurisprudência relevante mencionada: S.T.J., Súmula nº 297; S.T.J., Súmula nº 330; T.J.R.J., Súmula nº 144; S.T.J., REsp 216.904, 4ª Turma, rel. Min. Sálvio de Figueiredo, j. 19/08/1999; S.T.J., REsp 215.449, 3ª Turma, rel. Min. Ari Pargendler; T.J.R.J. Apelação 0831417-64.2023.8.19.0021, Rel. Des. Cherubin Helcias Schwartz Júnior, j. 28/10/2025.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da **apelação n.º 0807529-89.2025.8.19.0023**, interposta por **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. e GABRIELA PASSOS GUEDES**, figurando, como apelados, **OS MESMOS**.

ACORDAM, os Desembargadores que integram a Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, na forma da minuta e da certidão de julgamento que serão publicadas.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

DESEMBARGADORA MAFALDA LUCCHESI
Relatora

RELATÓRIO

Trata-se de recursos de Apelação interpostos por **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. e GABRIELA PASSOS GUEDES** ante o julgado proferido nos autos da ação ajuizada pela segunda em face do primeiro.

Na forma regimental (art. 164, do RITJERJ), adota-se, como relatório, a sentença (*index* 163208263), que ora é transcrita:

GABRIELA PASSOS GUEDES ajuizou a presente ação em face do **BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**, ao qual pretende, em tutela antecipada, compelir o réu a realizar a baixa do gravame do veículo de Placa QUU-1247, para o Estado do Rio de Janeiro, para que possa realizar a transferência de jurisdição junto ao DETRAN-RJ. Ao final, requer a confirmação de eventual tutela antecipada no curso do processo, bem como indenização por danos morais, alegando a inércia do banco em regularizar a situação do financiamento do veículo.

A petição inicial de id. 13170123 veio instruída com documentos.

Decisão de id. 15762428, onde o juízo deferiu o benefício da Justiça Gratuita à parte autora.

Regularmente citado, o réu apresentou a contestação de id. 16198923, inicialmente, refutou o pedido de justiça gratuita por parte da autora, argumentando que ela não comprovou sua hipossuficiência financeira e, preliminarmente, arguiu a ilegitimidade passiva, sob o argumento de que o âmbito correto para a demanda seria do Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN).

No mérito, alega, em síntese, que a responsabilidade pelo bloqueio do gravame não recai sobre ele, mas sim sobre a autora, que não emitiu o novo Certificado de Registro de Veículo (CRV) dentro do prazo legal, além de contestar a existência de danos morais e a possibilidade de restituição em dobro dos valores. O Banco argumenta que a manutenção do gravame não constitui um ato ilícito, e que não há culpa na demora da baixa.

Finalmente, o Banco solicita a improcedência do pedido da autora, a expedição de ofício ao DETRAN para que este realize a baixa do gravame.

Réplica no id. 19227203.

Instados à produção de provas, as partes informaram que não possuem outras provas a produzir.

Decisão de id. 32865852, onde o juízo determinou que a parte autora apresente nos autos os esclarecimentos necessários, os quais foram prestados no id. 33470694.

Decisão de id. 37784305 que indeferiu a antecipação dos efeitos da tutela.

Decisão saneadora acostada no id. 66862857.

Alegações finais da autora acostadas no id. 68679595.

Decisão de id. 108226986 que afastou a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo réu.

Encerrada a instrução, foi determinada a remessa do processo ao Grupo de Sentença (id. 141422990).

É O RELATÓRIO. PASSO A DECIDIR.

Esclareço que o presente feito será julgado por este magistrado que ora subscreve em razão de minha inclusão no Grupo de Sentenças do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (mês de dezembro de 2024).

Não havendo necessidade de instrução probatória, além dos documentos já apresentados pelas partes, passo ao julgamento antecipado da lide, nos termos do art. 355 do CPC.

Passo a examinar o mérito da ação, já que a preliminar arguida na contestação já foi analisada pelo Juízo. Avaliando com afincio, zelo e de forma detalhada os elementos de prova constantes dos autos, verifica-se que razão parcial assiste à autora. Vejamos.

Trata-se de demanda proposta por GABRIELA PASSOS GUEDES em face do BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, ao qual pretende, em tutela antecipada, compelir a ré a realizar a transferência do gravame do veículo de placa QUU-1247 para o Estado do Rio de Janeiro, para que possa realizar a transferência de jurisdição junto ao DETRAN-RJ. Ao final, requer a confirmação de eventual tutela antecipada no curso do processo, bem como indenização por danos materiais no valor de R\$2.906,52, referentes ao IPVA pago no Estado de Minas Gerais e R\$ 193,26 relativos ao pagamento do Duda, além da compensação por danos morais no valor de R\$25.000,00.

Afirma a parte autora que contratou um financiamento para a aquisição de um veículo Renault Captur em fevereiro de 2021, com a intermediação de uma gerente do banco. Todos os documentos solicitados foram entregues.

Aduz a autora que, ao tentar realizar o agendamento junto ao DETRAN-RJ, foi informado da necessidade de transferência da UF do gravame do veículo, que ainda estava em Minas Gerais, impedindo, assim, a transferência de jurisdição.

A autora enfrenta dificuldades para transferir a titularidade do veículo para seu nome, pois o banco não realizou a baixa/inclusão do gravame do veículo, o que é de sua responsabilidade.

Menciona, várias tentativas de resolver a situação, incluindo visitas ao banco, contatos via WhatsApp e e-mail, além de uma visita ao DETRAN, sem sucesso. Ela também destaca que perdeu dias de trabalho tentando resolver o problema.

A autora foi obrigada a pagar uma taxa (Duda) de R\$ 193,26, mesmo não sendo sua responsabilidade, com a promessa de ressarcimento pelo banco, que não foi cumprida.

Devido à inércia do banco, a autora teve que arcar com o pagamento do IPVA do veículo no Estado de Minas Gerais, totalizando R\$ 2.713,26, além do Duda. Ela argumenta que isso causou prejuízos materiais e morais, devido à inação do Banco Santander.

O réu, por sua vez, imputa a responsabilidade à autora; sustentou que não alterou o gravame em razão de bloqueio administrativo.

A controvérsia cinge-se em saber se houve alguma conduta ilegal ou abusiva da parte ré em negar a transferência de jurisdição do gravame do veículo.

Nesta esteira, conclui-se que houve efetivamente um equívoco do réu, uma vez que ele cadastrou o gravame do veículo no Estado de Minas Gerais, sendo que a autora possui residência no Estado do Rio de Janeiro.

Em consequência, apesar da falha na prestação do serviço, o pleito de repetição de indébito não é devido, pois, à época dos acontecimentos, a competência para a cobrança do IPVA pertencia ao Estado em que o veículo estava registrado, assim deveria ser pago ao Estado de

Minas Gerais, sendo incabível a devolução de qualquer quantia a parte autora.

Informa, ainda, que o veículo está quitado e que para ser transferido haverá a necessidade de quitação de 3 anos de IPVA no Rio de Janeiro, o que lhe dará um prejuízo material de mais de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), porém não comprovou nos autos tal alegação.

Quanto ao dano moral pleiteado, este consiste, resumidamente, em lesão a direito da personalidade. Assim, infere-se que qualquer lesão a referido direito implica diretamente em lesão à dignidade da pessoa humana, valor consagrado como fundamento da República Federativa do Brasil, no artigo 1º, III, da CRFB. Isso porque é no fundamento supracitado que os direitos de personalidade encontram respaldo.

Consoante ensinamento da Professora Maria Celina Bodin de Moraes, a dignidade da pessoa humana possui como substratos a igualdade, a solidariedade, a integridade psicofísica e a solidariedade. Dessa forma, a mácula a quaisquer desses aspectos gera para o ofendido a pretensão à compensação pelo dano moral por ele experimentado em face do responsável pela lesão, nos termos do art. 5º, X, da CRFB.

Os dissabores experimentados pela parte autora ultrapassam o mero aborrecimento, posto que certamente toda tentativa de solucionar o problema junto ao réu atrasou a transferência de titularidade de seu veículo, sendo certo que a parte autora experimentou grande stress, desgaste emocional, e ocorreu até o que a doutrina denominou chamar de “PERDA DO TEMPO LIVRE ou PERDA DO TEMPO ÚTIL” (TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR).

Essa tese preceitua que para o consumidor, tempo é vida, e muitas vezes os mesmos são submetidos a técnicas ardilosas que dificultam ou impedem a resolução de um problema, a exemplo dos atendentes de telemarketing (SAC e call centers), que frequentemente embaraçam e prejudicam a vida do consumidor/cliente. Na mesma linha segue a Turma Recursal da egrégia corte fluminense, que assim decidiu no processo 0303694-08.2014.8.19.0001, de lavra da MM juíza Daniela Reetz de Paiva, julgado em 23/03/2015, processo 0303694-08.2014.8.19.0001 ex positis: CONSUMIDOR. COBRANÇA ABUSIVA. DANOS MORAIS

CONFIGURADOS, DIANTE DA ABUSIVIDADE DA COBRANÇA E DA PERDA DO TEMPO ÚTIL DA PARTE AUTORA, QUE TEVE QUE INGRESSAR EM JUÍZO PARA SOLUCIONAR PROBLEMA TÃO SIMPLES. DANOS MORAIS ARBITRADOS EM MIL REAIS, à luz dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Com efeito, segundo a doutrina, “o desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências — de uma atividade necessária ou por ele preferida — para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”. Neste sentido é o recente julgado do egrégio TJRJ:

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA ALTERADO. APLICAÇÃO DA MÉDIA PROJETADA NO LAUDO PERICIAL. AUSÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO OU CORTE DO SERVIÇO ESSENCIAL. APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO. 1 (...) 2. Aplicável à hipótese a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, através da qual o fato de o consumidor ser exposto à perda de tempo na tentativa de solucionar amigavelmente um problema de responsabilidade do fornecedor através dos protocolos de nº A008960265 e A0090314 e, apenas posteriormente, descobrir que só obterá uma solução pela via judicial, consiste em lesão extrapatrimonial. A esta circunstância, acrescente-se que o autor evidentemente sofreu abalo com o temor de suspensão do serviço essencial de energia elétrica de forma indevida, justificando-se a reparação moral almejada. (...). Provimento parcial do recurso. APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0201557-07.2012.8.19.0004 RELATOR: DES. WILSON DO NASCIMENTO REIS – Julgado em 25/07/2019.

Quanto ao arbitramento da indenização advinda de danos morais, o julgador deve se valer dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade levando em consideração as peculiaridades do caso, evitando assim fixar quantum que traduza enriquecimento ilícito ou que, ao contrário, não contemple o duplo caráter do instituto na seara consumerista, ressarcitório e preventivo-pedagógico. Nessa linha de raciocínio, reputo como justo e necessário arbitrar o dano moral em R\$ 6.000,00 (seis mil reais), de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Diante do exposto não resta outra opção a este magistrado senão julgar parcialmente procedentes os pedidos formulados pela parte autora na petição inicial.

Ante o exposto e por tudo mais do que consta nos autos, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos constantes da inicial, na forma do art. 487, I, do CPC, para CONDENAR o réu a COMPENSAR a autora na quantia de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), a título de danos morais, com correção monetária a contar da presente sentença, e juros moratórios de 1% ao mês contados da citação; e

JULGO EXTINTO O FEITO, com relação ao pedido autoral de inclusão/baixa de gravame relativo ao financiamento contratado para aquisição de veículo, sem resolução do mérito, na forma do disposto no art. 485, VI, do Código de Processo Civil (falta de interesse de agir superveniente), tendo em vista a perda do objeto, uma vez que a parte autora informou a quitação do veículo no id. 109148505.

JULGO IMPROCEDENTES OS DEMAIS PEDIDOS AUTORAIS.

Em razão da sucumbência mínima, condeno o réu ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes últimos arbitrados em 10% do valor da condenação.

Intimem-se as partes, deixando claro que se oporem embargos de declaração com o intuito protelatório, será fixada ao embargante a multa prevista no art. 1026, par. 2º, do CPC.

Publique-se. Registre-se.

Ao cartório para providenciar as diligências de praxe.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e archive-se.

A Demandante opôs embargos de declaração, no index 166936234.

A parte Ré interpôs apelação, no index 167563403, sustentando que não houve falha na prestação do serviço bancário, defendendo que a responsabilidade pela regularização do gravame do veículo não lhe compete, mas sim à parte Autora, que não teria emitido o novo Certificado de Registro de Veículo (CRV) dentro do prazo legal.

Afirma que o bloqueio administrativo existente decorre de conduta atribuível à Suplicante, e não de omissão da Instituição Financeira, razão pela qual não se configura ato ilícito ou abusivo por parte do Banco.

Nega ter havido dano moral.

Ataca o valor fixado a título de indenização por danos morais, considerando-o exacerbado.

Pugna pelo provimento do apelo, com a reforma da sentença para que sejam julgados improcedentes os pedidos autorais. Utiliza o recurso, ainda, para fins de prequestionamento.

Os embargos de declaração manejados pela Autora foram rejeitados pelo Juízo a quo, nos seguintes termos (index 199312325):

Trata-se de Embargos de Declaração opostos contra a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos autorais, para tanto aduz a embargante - index 166936234 - que a sentença questionada foi omissa, pois não houve determinação expressa para que o banco corrija o erro e transfira o gravame do veículo para o Estado do Rio de Janeiro. Reforça, ainda, que mesmo com o contrato quitado, o veículo permanece vinculado ao Banco Santander e impede a regularização completa do bem. Assim, pede reconsideração do julgamento, se necessário, para incluir essa determinação na sentença.

Não houve manifestação em contrarrazões do embargado. É o que importa relatar.

Conheço dos presentes Embargos de Declaração interpostos pela embargante porque presentes os pressupostos genéricos e específicos de admissibilidade recursal, inclusive a tempestividade.

Não assiste razão a embargante nas razões apresentadas no id. 166936234. In casu, não há de fato, omissão no ponto elencado pela embargante, restando a sentença bem clara, conforme será exposto nas próximas linhas.

Registra-se, ainda, que acabado, com a prolação da sentença de mérito, o ofício jurisdicional, nada mais pode o juiz fazer, ainda, que se depare com vício capaz de consequenciar nulidade processual.

De acordo com o art. 1.022 do Código de Processo Civil, os embargos declaratórios destinam-se a esclarecer obscuridade ou eliminar contradição; suprir omissão de ponto ou questão sobre o qual devia se pronunciar o juiz de ofício ou a requerimento; corrigir erro material; quando o magistrado deixar de se manifestar sobre tese firmada em julgamento de casos repetitivos ou em incidente de assunção de competência aplicável ao caso sob julgamento; ou quando incorrerem qualquer das condutas descritas no art. 489, par. 1º, do CPC.

São estes os pressupostos de admissibilidade dos embargos, de modo que, para hipóteses diversas, uma vez proferida a sentença, é defeso ao juiz retratar-se para mudar-lhe o teor, ficando adstrito em seu pronunciamento a sanar eventuais omissões, contradições ou obscuridades e, ainda, corrigir lhe erros materiais ou de cálculo.

Compulsando-se os autos e a sentença prolatada no id. 163208263, verifico que não há qualquer omissão, uma vez que todos os pedidos feitos foram enfrentados na sentença. Diante de tudo que foi acima colocado, não se vislumbra na sentença embargada quaisquer dos vícios elencados no art. 1.022 do Código de Processo Civil.

Além disso, inexistente omissão, quanto ao enfrentamento na sentença proferida, no que diz respeito as questões suscitadas. Em atenção ao disposto no art. 489, II do Código de Processo Civil, bem como no art. 93, IX da Constituição da República Federativa do Brasil e, portanto, às exigências do devido processo legal e do Estado Democrático de Direito, os fatores que contribuíram para a convicção deste juízo são nítidos.

Efetivamente, constatando que a sentença não merece retoque; eis que a embargante pretende discutir questões de mérito CONHEÇO e REJEITO os presentes Embargos de declaração, opostos pela embargante, mantendo a sentença tal como lançada.

Intime-se a embargante, deixando claro que se opor novos embargos de declaração com o intuito protelatório, será lhes fixada a multa prevista no art. 1026, par. 2º, do CPC.

A Suplicante também interpôs apelação, no index 199656700, sustentando que ajuizou a ação em razão de falha grave na prestação de serviços bancários relacionados ao financiamento e à regularização de veículo automotor adquirido por meio de financiamento tomado junto à Instituição Financeira Ré.

Afirma que, mesmo após a quitação integral do financiamento do veículo, não lhe foi possível promover a transferência do bem para o Estado do Rio de Janeiro e regularizá-lo perante o DETRAN/RJ, em virtude de erro exclusivo do Banco, que teria registrado o gravame fiduciário indevidamente no Estado de Minas Gerais, e não no local correto de registro e domicílio da Apelante.

Argumenta que, em decorrência da conduta do Réu, foi compelida a arcar com valores indevidos, como o pagamento do IPVA no Estado de Minas Gerais e a taxa DUDA, além de enfrentar reiteradas dificuldades administrativas, sendo impedida de regularizar documentalmente o veículo perante o DETRAN/RJ, o que lhe teria causado expressivo abalo moral, perda de tempo útil e consideráveis transtornos pessoais e financeiros.

Sustenta que a conduta negligente do Banco enseja inclusive a aplicação do parágrafo único, do art. 42, do C.D.C., com restituição em dobro dos valores pagos, acrescidos de correção monetária e juros legais.

Assevera que, diante da inércia do Suplicado em corrigir o equívoco, buscou o amparo do Poder Judiciário, requerendo liminarmente que o Banco fosse compelido a providenciar a baixa do gravame e, ao final, fosse condenado ao ressarcimento dos prejuízos materiais e à indenização por danos morais.

Defende que a sentença proferida pelo Juízo a quo reconheceu a falha da Instituição, condenando-a ao pagamento de indenização por danos morais, mas julgou improcedentes os pedidos de restituição dos valores pagos indevidamente e extinguiu o pedido de baixa do gravame sem resolução do mérito, sob o fundamento de perda superveniente do objeto.

Ressalta que tal entendimento não encontra respaldo fático ou jurídico, pois permanece impedida de transferir e regularizar seu veículo em razão da manutenção indevida do gravame no DETRAN/MG, fato que confirma a persistência do interesse processual e a necessidade de providência judicial efetiva.

Aduz que o erro de registro cometido pelo Demandado persiste como obstáculo à baixa do gravame e à regularização documental do veículo, gerando efeitos contínuos e impedindo a fruição plena do direito de propriedade sobre o bem quitado.

Reforça que o valor fixado a título de indenização por danos morais é irrisório diante da gravidade dos fatos, da extensão dos danos suportados e da reprovabilidade da conduta da Instituição Financeira, requerendo a majoração da indenização, apta a proporcionar a devida compensação e a desestimular a repetição de condutas lesivas semelhantes por parte do Réu.

Pugna pelo provimento do recurso de apelação para reformar a sentença, reconhecendo a obrigação do Banco de providenciar a baixa do gravame junto ao DETRAN/MG, condenando-o à restituição dos valores pagos indevidamente e majorando-se o valor da indenização por danos morais.

A Demandante apresentou contrarrazões ao recurso do Banco, conforme se depreende do *index* 199675260, pelo desprovimento do apelo defensivo.

A Instituição Financeira apresentou suas contrarrazões no *index* 212515089.

Revogada a gratuidade de Justiça anteriormente deferida à parte Autora (fls. 07/12 e 46/59), as custas foram regularmente recorridas, conforme certidão de fls. 66.

É O RELATÓRIO. PASSA-SE AO VOTO.

Os recursos devem ser conhecidos, posto que se encontram presentes os pressupostos de admissibilidade.

Ressalta-se que o Código de Defesa do Consumidor se aplica ao presente caso, pois não há dúvidas de que a relação jurídica travada entre as partes se caracteriza como típica relação de consumo, o que é corroborado pela Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça:

Súmula nº 297: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e materiais, na qual a Autora alega falha na prestação de serviços bancários relacionados ao financiamento de veículo automotor, especificamente quanto ao registro do gravame fiduciário em unidade federativa diversa do domicílio da Postulante, o que teria impedido a regularização do bem junto ao órgão de trânsito competente e gerado prejuízos materiais e morais à Consumidora.

O Juízo de 1º Grau julgou parcialmente procedentes os pedidos autorais, condenando o Réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$6.000,00. O pedido

de obrigação de fazer referente à inclusão/baixa de gravame foi extinto sem resolução do mérito, em razão do reconhecimento da perda superveniente do objeto, em razão da quitação do financiamento pela Suplicante. Os demais pedidos autorais foram julgados improcedentes.

Insurgiram-se ambas as partes, conforme motivos expostos no relatório supra.

Da análise dos autos, verifica-se assistir razão, em parte, à Autora Apelante.

Sobre as relações de consumo, a Lei nº 8.078/90 abandonou o conceito clássico da responsabilidade civil subjetiva, adotando a Teoria do Risco do Empreendimento, fundada na responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços pelos riscos decorrentes de sua atividade lucrativa.

De acordo com o art. 14, do C.D.C., a responsabilidade da parte Ré é objetiva e, em tais casos, faz-se necessária a demonstração do ato ilícito causador do dano, assim como, a demonstração do nexo causal entre o dano e o referido ato. Esses são requisitos, sem os quais, não existe o dever de responder.

Por sua vez, o Demandado somente se desincumbirá de sua responsabilidade (objetiva) caso prove a inexistência do defeito alegado ou que o fato danoso ocorreu por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme as hipóteses insertas no §3º, do referido dispositivo.

Com efeito, mesmo se tratando de responsabilidade objetiva, e de relação de consumo, não está a parte Autora desincumbida de comprovar os fatos constitutivos do seu direito, ônus que lhe cabia, na forma do art. 373, I, do Código de Processo Civil:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

No mesmo sentido, este Tribunal de Justiça editou a Súmula nº 330:

Súmula nº 330: Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.

Pois bem.

Embora a parte Demandada tenha imputado à Demandante a impossibilidade de regularização da documentação do veículo, a prova dos autos revela o contrário.

É obrigação da Instituição Financeira promover o devido registro do gravame junto ao Órgão competente, conforme art. 6º, da Resolução CONTRAN nº 689, de 27/09/2017, que assim dispõe:

Art. 6º Antecedendo o envio das informações para registro do contrato, a instituição credora deverá requerer, de forma preliminar, por meio de Empresa Credenciada pelo DENATRAN (ECD), o Apontamento da informação destinada à inserção do Gravame correspondente ao registro de contratos de garantias de alienação fiduciária em operações financeiras, consórcio, Arrendamento Mercantil, Reserva de Domínio ou Penhor.

Diante disso, não faz sentido o Banco Apelante prequestionar o art. 5º, II, da Constituição Federal, porquanto há sim, norma que o obrigue a realizar o registro do gravame. Vejamos o que diz o dispositivo constitucional:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;

Ocorre que, segundo se verifica do documento trazido pela própria Instituição Financeira (*index 16198929*), o gravame de alienação fiduciária foi equivocadamente registrado junto ao DETRAN/MG, o que impossibilitou a transferência de jurisdição do veículo ao DETRAN/RJ. Vejamos:

LSGX5A	***** SANTANDER FINANCIAMENTOS *****	01/04/22
LSGX501	SISTEMA NACIONAL DE GRAVAMES	15:03:24
LSGX5G	CONSULTA DE VEICULO	LSGX5M02

*** D A D O S D O F I N A N C I A D O ***		
FINANCIADO: GABRIELA PASSOS GUEDES		
CPF / CGC : 10721786723		
*** D A D O S D O V E I C U L O ***		
CHASSI : 93YRHAL44LJ141733	TIPO CHASSI : 2	(1-REMarcado 2-NORMAL)
UF/PLACA : MG / QUU1247	UF LICENCIAMENTO : MG	
RENAVAM : 1205974927	ANO FABRICACAO : 2019	
GRAVAME : 14932149	INFORMANTE GRAVAME : FINANCEIRA	
STATUS : VEICULO COM ALIENACAO FIDUCIARIA		
*** D A D O S D O C O N T R A T O ***		
NOME AGENTE : BCO.SANTANDER S/A	CGC: 90400888000142	
DATA CONTRATO: 9 / 2 / 2021	NUMERO CONTRATO: 003342108600000	
DATA INCLUSAO: 9 / 2 / 2021	QTDE MESES : 48	
DOCUMENTO JA FOI EMITIDO PELO DETRAN EM: / /		
=====		
PF3=FIM	PF7=VOLTA TELA	
MENSAGEM=>		

A Suplicante também anexou documento que confirma o cadastro do gravame junto ao DETRAN/MG, conforme se infere do *index 68679597*. Observemos:

Contratação Contratação Consultas Ingressos Manutenção Neg. Taxas Simulador

Bem: 0145 03519239779

JOVANI PEREIRA GOMES

Bem: 025 VEÍCULOS

Situação do bem: ATIVO

Código de posse: POSSE DO DEVEDOR

Núm. bem: 281096175

DI. inclusão: 09/02/2021

DI. exto.: 31/12/9999

Agência: 4210 RIO-VIA PARQUE

Veículo: USADO

Núm. nota fiscal: 281096175

Placa veículo: GUL1247

Núm. chassi: B3Y7BHAL44L1141733

Renavam: 001205974927

Marca: D40 RENAULT

Tipo: D42 CAPTUR

Modelo: D1 INTENSE 2.0 18V AT 4P FLEX

Ano modelo: AG 2020

Ano fab.: 2019

Uso: D01 PARTICULAR

Cor: D13 PRATA

Tipo combustível: D8 ALCOOLGASOLINA

Cod. configuração: D03 ALCOOL

Localização física do bem: ENDEREÇO DO PROPRIETÁRIO

Valor mercado atual: 85.000,00

Valor comercial: 79.420,00

Valor da venda forçada: 0,00

VL considerado na operação: VALOR COMERCIAL

Valor mercado original: 0,00

UF placa: 12 MG - MINAS GERAIS

Município: 1000060 BELO HORIZONTE

UF licenciamento: 12 MG - MINAS GERAIS

Ciente: 31/12/9999

Tipo relação: D01 PROPRIETÁRIO

% participação: 100,000000

Situação gravame: GRAVAME EFETUADO COM SUCESSO

Destarte, a alegação de que o embarço tenha ocorrido por culpa da Consumidora não merece prosperar. É verdade que a transferência do veículo para o Rio de Janeiro não ocorreu no tempo previsto em lei. Contudo, tal fato se deu em razão da impossibilidade causada pelo Banco, que adotou procedimento equivocado, inviabilizando o prosseguimento do processo de transferência.

Nesse contexto, competia ao Réu demonstrar, de forma segura, a regularidade do procedimento adotado quanto à inclusão do gravame junto ao órgão correto, por se tratar de fato impeditivo do direito autoral, nos termos do art. 373, II, do C.P.C., ônus do qual não se desincumbiu.

Assim, ausente prova idônea da conduta do Banco, tem-se por caracterizada falha na prestação do serviço, incidindo a regra do art. 14 do C.D.C.:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Evidente o ato ilícito, resta perfeitamente aplicável ao caso o disposto no art. 186, do C.C., também prequestionado no apelo defensivo, o qual assim dispõe:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Ademais, a hipótese dos autos não trata de caso fortuito ou força maior, não tendo aplicação o disposto no art. 393, do Código Civil, *in verbis*:

Art. 393. O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado.

Conforme lição do Mestre Sergio Cavalieri Filho (*in* Programa de Responsabilidade Civil, 14ª edição, Ed. Atlas, página 27):

...a responsabilidade estabelecida no Código de Defesa do Consumidor é objetiva, fundada no dever e segurança do fornecedor em relação aos produtos e serviços lançados no mercado de consumo...

O Banco causou à Autora transtorno que ultrapassa os limites do mero aborrecimento. Ser impedida de realizar a transferência do veículo para seu nome, por tão longo período, já que a compra se deu em fevereiro de 2021 e até os presentes dias ainda não pôde ser consolidada, certamente, lhe trouxe sentimento de humilhação, apto a abalar sua personalidade.

Na lição de Sergio Cavalieri Filho¹, no sentido estrito, dano moral **“é a violação do direito de dignidade”** e no sentido amplo, **“violação dos direitos de personalidade”** e, por ser de natureza imaterial **“deve ser compensado com a obrigação pecuniária imposta ao causador do dano”**.

Ademais, na presente hipótese, temos a ocorrência do que a jurisprudência optou por chamar de **“desvio produtivo do consumidor”**, que se caracteriza como a situação em que o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento em sentido amplo, precisa desperdiçar o seu tempo (com o registro de diversas reclamações, por exemplo – inúmeros e-mails adunados à inicial, comparecimentos ao DETRAN, etc.), e desviar as suas competências, de uma atividade necessária ou por ele preferida, para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor. Também nessa perspectiva, caracterizado está o dano moral, sendo impositiva a reparação.

Na fixação da indenização por danos morais é recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico da Autora, e, ainda, ao porte econômico do Réu, orientando-se o Juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso **(RESP 216.904, 19.8.99, 4ª Turma STJ, rel. Min. Sálvio de Figueiredo, in DJU 20.9.99, p. 67)**.

Cabe mencionar, ainda, outro julgado do Superior Tribunal de Justiça:

DANO MORAL – A indenização deve ser compatível com a reprovabilidade da conduta e a gravidade do dano produzido (STJ – 3.ª Turma, RESP 215449, rel. Min. Ari Pargendler).

¹ Programa de Responsabilidade Civil – 7ª. Ed. – São Paulo: Atlas, 2007, p. 76/78 - 80.

Certo é que não há valores nem tabelas preestabelecidas para o arbitramento do dano moral. Essa tarefa cabe ao julgador no exame de cada caso concreto, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, utilizando-se de seu bom senso prático.

No caso em análise, verifica-se que o valor de R\$6.000,00 (seis mil reais), conforme fixado pelo Juízo *a quo*, se revela insuficiente, diante do grande lapso temporal transcorrido sem que, por culpa exclusiva do Banco, a Postulante pudesse regularizar a situação do veículo adquirido, sendo melhor adequado o valor de R\$10.000,00, o qual, de certo modo, fará surtir, no presente caso, os efeitos desejados, quais sejam: o de desestimular que o Suplicado volte a praticar esse tipo de conduta (função pedagógica); e o de compensar a Autora, pelos transtornos causados por um fato para o qual não contribuiu, evitando-se, ainda, o enriquecimento sem causa.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. ERRO NO REGISTRO DE GRAVAME. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DE AMBAS AS PARTES. Autora narra que adquiriu veículo financiado com alienação fiduciária em garantia, mas que a ré registrou o gravame no DETRAN com dados incorretos, já que o nome da autora estava incompleto. Responsabilidade objetivo do fornecedor de produtos e serviços. Restou comprovado que a autora não pôde realizar a transferência do veículo em razão da divergência do nome informado pela financeira ré. Ré não se desincumbiu do ônus de comprovar fato modificativo, impeditivo ou extintivo do direito da autora. Dano moral configurado. Verba indenizatória que deve ser majorada. Quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais) se mostra mais adequada a indenizar os danos causados. Recursos conhecidos, improvido o primeiro apelo e parcialmente provido o segundo, nos termos do voto do Desembargador

**Relator. (0831417-64.2023.8.19.0021 - APELAÇÃO. Des(a)
CHERUBIN HELCIAS SCHWARTZ JÚNIOR - Julgamento:
28/10/2025 - PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO
(ANTIGA 8ª CÂMARA CÍVEL))**

Quanto aos alegados danos materiais, não assiste razão à Autora em sua irresignação. Ocorre que a alegação de que terá que arcar com o pagamento dos IPVA's junto ao Estado do Rio de Janeiro se encontra isolada, sendo certo que não adunou nenhuma prova nesse sentido. Ademais, o imposto é definido pelo local de registro (emplacamento) do veículo que, por ora, é o Estado de Minas Gerais.

Em relação ao DUDA, não há prova do pagamento, tampouco da impossibilidade de utilização, caso tenha sido pago.

Quanto à obrigação de fazer, de fato, equivocou-se o Juízo de Origem ao reconhecer a perda superveniente do objeto. A quitação do financiamento, por si só, não garante a baixa do gravame junto ao sistema RENAGRAV, instituído pela Resolução CONTRAN nº 689, dependendo de impulso a ser manejado pela Instituição Credora, conforme se depreende do art. 10, *in verbis*:

Art. 16. Após cumprida pela instituição credora a obrigação de prestar informação relativa a quitação das obrigações do devedor perante a instituição, o órgão ou entidade de trânsito de registro do veículo procederá, de forma obrigatória, automática e eletrônica, a baixa do Gravame constante no cadastro do veículo, no prazo máximo de 10 dias, sem qualquer custo para o Declarante, independentemente da transferência de propriedade do veículo em razão do contrato que originou o Gravame ou da existência de débitos incidentes sobre o veículo.

Nesse contexto, ainda que tenham sido quitadas as parcelas, caberia ao Banco promover a baixa do gravame junto ao sistema.

Contudo, a fim de evitar maiores dificuldades e prolongamentos desnecessários da lide, tal providência pode ser implementada diretamente pelo Órgão competente, mediante expedição de ofício pelo Juízo, conforme dispõe a Súmula nº 144, deste Eg. Tribunal, assim redigida:

Súmula nº 144: “Nas ações que versem sobre cancelamento de protesto, de indevida inscrição em cadastro restritivo de crédito e de outras situações similares de cumprimento de obrigações de fazer fungíveis, a antecipação da tutela específica e a sentença serão efetivadas através de simples expedição de ofício ao órgão responsável pelo arquivo dos dados.” Referência: Uniformização de Jurisprudência nº. 2007.018.00006. Julgamento em 24/11/2008. Relator: Desembargadora Leila Mariano. Votação por maioria.

Assim, em que pese a reforma da sentença para que o Réu seja condenado na obrigação de fazer consistente na baixa do gravame, a medida deve ser implementada pelo Juízo Originário, mediante expedição de ofício, não havendo a necessidade, portanto, de fixação de multa por eventual descumprimento pela Instituição Financeira.

Diante do exposto, vota-se no sentido de se conhecer e **DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA, para reformar a sentença e majorar a verba indenizatória para R\$10.000,00 (dez mil reais), além de condenar a parte Ré em obrigação de fazer consistente na baixa do gravame junto ao sistema RENAGRAV, devendo tal medida ser implementada pelo Juízo de Origem, através de expedição de ofício ao Órgão competente. Consequentemente, vota-se, ainda, pelo DESPROVIMENTO DO RECURSO DEFENSIVO.**

Observada a dupla sucumbência da Instituição Financeira Ré, aplica-se o entendimento adotado no Tema nº 1.059, do S.T.J., de modo que, com base no disposto no art. 85, §

11, do C.P.C., os honorários advocatícios sucumbenciais a serem pagos pela Instituição Ré em favor do patrono da Autora devem ser majorados em 2% (dois por cento) sobre o valor fixado na sentença.

Uma vez preclusas as vias impugnativas e recursais, a Secretaria deverá providenciar, no prazo máximo de 10 dias, a imediata expedição de certidão de trânsito em julgado e respectiva baixa, sem a necessidade de retorno dos autos a esta Relatora.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

DESEMBARGADORA MAFALDA LUCCHESI
Relatora