



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000072132

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001275-74.2022.8.26.0493, da Comarca de Regente Feijó, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado/apelante CAIK MARLLON NUNES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 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 PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ E NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR, VU.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 30 de janeiro de 2025

ALEXANDRE COELHO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO nº 1001275-74.2022.8.26.0493
APELANTE/APELADO: BANCO SANTANDER S.A.
APELANTE/APELADO: CAIK MARLLON NUNES
VOTO nº 30287/asc

APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO. DANO MATERIAL E MORAL. PARCIAL PROCEDÊNCIA. I. CASO EM EXAME. Ação de reparação por danos materiais e morais decorrentes de falha na prestação de serviços de financiamento imobiliário, em que não observada a opção do consumidor em fazer uso de seu saldo de FGTS. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. Discute-se: (i) responsabilização civil da instituição financeira; e (ii) extensão dos danos materiais; (iii) existência e quantificação do dano moral; (iv) abusividade da cobrança do seguro de residência. III. RAZÕES DE DECIDIR. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. A falha na prestação de serviços está caracterizada, por meio das provas de que o contrato de financiamento foi formalizado, sem os recursos do FGTS, por evidente equívoco de prepostos da instituição financeira, demonstrada a boa-fé do consumidor. A necessidade do distrato e contratação de novo financiamento, como meio de solução do problema, não foi opção do consumidor, mas sugestão do banco, cabendo-lhe ressarcir as respectivas despesas, conforme promessa de seus prepostos. Indevido o ressarcimento de outras despesas, cujo nexo de causalidade não se comprovou. Acertado reconhecimento do dano moral, com redução do seu quantum, observadas as peculiaridades do caso, em especial o comportamento do ofendido, que assinou o primeiro contrato sem a atenta leitura dos aspectos principais do negócio. A alegação de venda casada em relação ao seguro não foi objeto da petição inicial, configurando inadmissível inovação recursal. Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: Legislação CDC, art. 14; CC, art. 944. Jurisprudência STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 362; STJ, Súmula 54. DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ E NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR.

Trata-se de respeitável sentença em que julgada procedente em parte a ação indenizatória para condenar a ré a indenizar a parte autora, a título de dano material, as despesas decorrentes do distrato e referente ao novo contrato expressamente indicadas, com incidência de correção monetária, pelos índices da Tabela Prática do TJSP, a partir do respectivo desembolso, incidindo, ainda, juros de mora de 1% ao mês, estes devidos desde a citação, bem como a pagar à parte autora a quantia de R\$8.000,00, a título de indenização por dano moral, com correção monetária a ser calculada pelos índices previstos na Tabela Prática do Tribunal de Justiça



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de São Paulo, incidente desde a data do arbitramento da indenização em sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, estes, por sua vez, incidentes desde a citação. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte foi condenada no pagamento de metade das custas e despesas processuais mais honorários advocatícios a serem pagos pela ré em favor do patrono da parte autora, fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação e fixados em 10% do valor da sucumbência a ser pago ao patrono da ré.

Inconformada, apela a ré e pede o acolhimento da impugnação à gratuidade de justiça, ao fundamento de que restou comprovada a suficiência de recursos do autor. No mérito, sustenta não estar configurado ato ilícito que justifique os pedidos indenizatórios, pois as despesas decorreram da opção do próprio autor em proceder ao distrato do primeiro contrato de financiamento e celebração de um segundo, com recursos do FGTS, apesar da possibilidade dada de uso destes recursos depois de um ano de vigência contratual. Aduz, ainda, inoccorrência do dano moral, por se tratar de mero aborrecimento ou a redução da quantia arbitrada.

O autor apela pela reforma parcial da sentença e alega, em síntese, que o prejuízo material decorrente da falha da ré é de R\$75.213,60 e não a quantia objeto da condenação, tendo em vista que as falhas da ré o obrigaram a realizar empréstimo financeiro consignado, além da cobrança ilegal do seguro residencial, cuja contratação se deu em evidente venda casada.

Foram apresentadas contrarrazões.

É o breve relatório.

Atendidos os requisitos de admissibilidade, o recurso é recebido no duplo efeito, nos termos do artigo 1.012, caput do CPC.

Versa a ação sobre pedido indenizatório envolvendo prejuízos materiais e morais decorrentes de falha na prestação de serviços da ré na contratação de financiamento imobiliário.

Segundo consta, o autor buscou o serviço da ré para a contratação de crédito imobiliário, a fim de adquirir seu primeiro imóvel de moradia, tendo solicitado as condições de pagamento mediante uso do FGTS. Ocorre que o contrato foi formalizado sem a utilização deste recurso e para corrigir tal equívoco foi necessária a realização do distrato e contratação de novo financiamento, o que teria causado prejuízos ao contratante que busca indenização.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A sentença julgou parcialmente procedente os pedidos, na forma mais acima especificada, dando correta solução à lide, exceto no que diz respeito ao valor dano moral.

De início, deve ser mantida a rejeição da impugnação à gratuidade de justiça. Com efeito, o conteúdo dos autos evidencia que o autor faz jus ao benefício, para o qual não se exige miserabilidade financeira. A ré menciona em sua impugnação uma transação via PIX de valor expressivo e dois veículos anotados na declaração de imposto de renda do autor, o que, por si só, não comprova suficiência de recursos, máxime porque a quantia recebida foi transferida a terceiros e um dos veículos teve seu preço financiado, o que representava despesa e não recurso a mais disponível ao autor.

Ademais, os valores constantes dos extratos e a renda comprovada não revelam incompatibilidade com o benefício da gratuidade de justiça, tendo sido demonstrada a dificuldade econômica na obtenção de recursos para aquisição de imóvel para sua moradia, o que se infere da própria natureza da ação. Logo, a ré não obteve êxito em comprovar a capacidade econômica da parte autora que justifique a revogação da gratuidade de justiça.

Superada esta questão, cumpre ressaltar que a relação jurídica em debate é nitidamente de consumo, o que impõe a aplicação da legislação específica do Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços bancários pelos danos causados ao consumidor (Súmula 297, STJ e art. 14, CDC).

A falha na prestação de serviços do banco réu restou bem configurada nas provas produzidas em relação aos áudios juntados, nos quais se verifica toda a negociação inicial da contratação do financiamento imobiliário mediante uso de recursos do FGTS, o que, contudo, não foi observado na formalização do negócio por erro de prepostos da ré.

Verificado o equívoco, o meio de solução encontrado foi a realização do distrato com a contratação de novo financiamento do mesmo imóvel, para então ser utilizado o saldo do fundo de garantia do autor. Nas explicações passadas pelas funcionárias da instituição financeira, não ficou claro que o contratante teria despesas extras para solucionar o problema. Ao contrário, extrai-se dos áudios de conversas pelo celular que houve promessa de ressarcimento.

E apesar de se admitir certa concorrência de culpa do autor contratante, pois assinou o primeiro contrato sem perceber o erro do banco ao não incluir a utilização do saldo de seu FGTS, restou comprovada sua total boa-fé ao informar duas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

funcionárias da ré de que faria uso dos recursos do fundo de garantia e receber a confirmação de que essa era a modalidade contratual. Ademais, as conversas via mensagens de celular também demonstram uma certa demora do banco no processo de confecção do contrato, levando o autor a assinar os documentos de forma apressada, a fim de garantir o negócio, sendo certo que avisou imediatamente a funcionária do banco, assim que percebeu que não havia sido incluído o saldo do FGTS na forma de pagamento.

A instrução deixa claro, portanto, que não foi opção do autor o distrato e que a utilização do FGTS depois de um ano não solucionaria o problema, pois necessitava daqueles recursos para repassar ao vendedor do imóvel, como já havia se comprometido. Neste contexto, houve promessa de que eventuais despesas seriam ressarcidas ao consumidor, de modo que este aceitou realizar o distrato e efetivar novo financiamento.

Caracterizada, pois, a responsabilidade civil da instituição bancária, a obrigação de reparação é medida que se impõe, razão pela qual não se acolhe o inconformismo recursal da ré que busca responsabilizar o consumidor.

Por outro lado, o pedido de indenização relativamente ao valor do empréstimo bancário e outras despesas suportadas pelo autor não vinculadas ao fato em si não comportam provimento, seja porque não se comprovou o efetivo prejuízo no montante suscitado, seja porque não demonstrada efetiva relação de causalidade das despesas alegadas com o fato danoso. A planilha anexada pelo autor constitui documento unilateral e não é suficiente para a condenação da ré.

Quanto ao dano moral, é certo que o caso superou o mero aborrecimento decorrente das violações contratuais, na medida em que o autor confiou no serviço prestado pelo banco e nas informações de suas prepostas e, com isso, acabou por perder muito de seu tempo para tentar solucionar o problema, como se verifica das provas dos autos. Por fim recebeu resposta negativa do banco quanto aos ressarcimentos das despesas que lhe foram prometidas, precisando buscar no judiciário a reparação. As mensagens trocadas pelo autor com as duas funcionárias da instituição financeira não deixam dúvidas de que o autor suportou transtorno considerável com toda a demora no processo de financiamento imobiliário, tendo inclusive mencionado que passava tanto nervoso que era capaz de sofrer um infarto. Não foram poucas as afirmativas do autor de que não aguentava mais tanta demora e que estava sendo pressionado pelo vendedor, mas as respostas dos representantes da instituição eram sempre evasivas. Logo, não há dúvidas de que há sofrimento indenizável.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

No que toca ao quantum indenizatório, contudo, admite-se a redução diante das peculiaridades do caso concreto.

Isso porque, é cediço que o valor da indenização deve considerar o grau de culpabilidade do agente, a situação econômica das partes e as demais circunstâncias do caso (art. 944, CC). Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*”. (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125). Deverá, pois, o magistrado a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto, de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atentando-se tanto para sua finalidade reparatória quanto punitiva, para servir ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor a fim de inibir novas condutas.

Dito isso, deve-se considerar, no caso, o comportamento do ofendido, para fins de análise do grau de culpabilidade do ofensor, ainda que se reconheça a evidente boa-fé daquele.

Relevante notar que o primeiro contrato de compra e venda com pacto de alienação fiduciária em garantia celebrado pelas partes trouxe previsão expressa acerca da não utilização do saldo de fundo de garantia (cláusula 3 - fls.129), na medida em que a cláusula traz o valor do imóvel e dos recursos próprios a serem utilizados, bem como aqueles a serem financiados, **estando zerada a parte cabível aos recursos do FGTS**, não deixando dúvidas de que aquele contrato não incluía sua utilização como parte do pagamento.

Ainda que o autor suscite que havia uma vasta documentação a ser assinada e que tinha pressa diante da demora da própria ré, certo é que se espera que o consumidor leia o contrato, ao menos seus aspectos principais, como a parte que trata dos valores envolvidos no negócio de aquisição imobiliária, e sua forma de pagamento.

Considerando, portanto, que o autor também teve sua parcela de culpa na falha, ao não ler cuidadosamente o contrato e questionar as representantes da instituição que lhe atendiam antes de assinar, cabível a redução do dano moral, na medida em que a culpabilidade das partes também é fator a ser considerado na quantificação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Diante disso, consideradas as peculiaridades da situação retratada e o comportamento dos envolvidos, tem-se que a indenização deve ser reduzida para R\$4.000,00, o que se mostra adequada e proporcional ao caso concreto.

No que diz respeito ao seguro residencial, em relação ao qual o apelante suscita venda casada, impõe observar que tal pretensão não foi deduzida na petição inicial, eis que as prestações do seguro foram incluídas na planilha de despesas juntada quando da propositura da ação, mas o pedido de ressarcimento teve como fundamento tão somente a falha na prestação de serviços da ré na confecção do primeiro contrato, sem a utilização do saldo do FGTS. **Inexiste, pois, qualquer fundamento como causa de pedir relativo a eventual venda casada, de modo que tal pretensão deduzida em recurso constitui inovação recursal, o que é vedado pelo ordenamento jurídico.**

Por todo o exposto, o recurso do autor deve ser desprovido, enquanto cabe provimento em parte ao recurso da ré, a fim de reduzir o valor da indenização por danos morais a R\$4.000,00, com correção monetária a partir da publicação deste acórdão (Súmula 362 do Colendo STJ) e juros de mora a contar do evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual (Súmula 54 do STJ).

Em razão da nova sucumbência, deverá a parte autora arcar com o pagamento de mais 5% sobre o valor da pretensão que foi sucumbente, a título de honorários recursais. Incidirão correção monetária e também juros de mora, estes a contar do trânsito em julgado do acórdão. E diante do provimento parcial do recurso da parte ré, não cabem honorários recursais, nos termos do art. 85, § 11 do CPC a tese vinculante definida em recurso repetitivo pelo STJ (Tema 1059)¹.

Ante o exposto, pelo presente voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO da parte ré e NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso da parte autora, nos termos acima expostos.**

ALEXANDRE COELHO
Relator
(assinatura eletrônica)

¹ A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.