


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

SENTENÇA

Processo nº: **1002070-31.2017.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**

Juiz de Direito: Dr. Daniel Felipe Scherer Borborema

Regina Timotheo do Amaral propõe ação contra Stéfani Motors LTDA., Banco Toyota do Brasil S.A. e Toyota do Brasil LTDA. Sustenta a requerente que adquiriu um veículo zero quilômetro da 1ª requerida, pelo valor de R\$48.000,00, valor este que pretendia pagar à vista, mas foi-lhe oferecido pela vendedora da 1ª requerida a hipótese de dar uma entrada no valor de R\$15.000,00 e, o saldo final (R\$33.000,00), a ser financiado pela 2ª requerida, em 36 parcelas fixas e mensais de R\$1.030,80. Assim, a requerente pagaria um valor total pelo veículo de R\$52.108,80, preço que considerou justo. Ao receber o carnê do financiamento em sua casa, notou que a última parcela (36ª parcela) era no valor de R\$16.030,80, devido ao chamado saldo residual, da promoção intitulada “Ciclo Toyota”, do qual ela não foi informada. A requerente alega ter havido desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor e ter sido afetada em sua dignidade. Diz, ainda, ter comparecido ao Procon por diversas vezes para formalizar sua reclamação, mas que as requeridas apresentaram defesas escritas, todas escusando-se das responsabilidades. **Requer** (a) inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC, (b) sejam declaradas por

1002070-31.2017.8.26.0566 - lauda 1

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

sentença nulas as cláusulas contratuais que atentem contra os princípios consumeristas, por serem abusivas e iníquas, reembolsando a requerente no valor de R\$3.395,55, pelo dano material sofrido, devidamente corrigido, (c) condenar as requeridas a pagarem à requerente, de forma solidária, uma indenização por danos morais, em valor a ser arbitrado por esse juízo, sugerindo-se, com base na capacidade financeira das requeridas partes e no grau de extensão do dano, o valor correspondente a 15 salários mínimos.

Contesta a 2ª requerida (fls. 44/51), preliminarmente, ser parte ilegítima, vez que a negociação foi feita diretamente com a concessionária (1ª requerida), e não participou, efetivamente, da relação de compra e venda do automóvel, apenas disponibilizou o capital para o financiamento do veículo. Mas sustenta também, em caso deste Juízo não reconhecer a preliminar arguida, que o contrato foi assinado e rubricadas suas respectivas páginas, sendo certo que a requerente tinha plena consciência e conhecimento da forma como contrataria o crédito, podendo-se concluir, então, que, apesar de o programa Ciclo Toyota ter sido devidamente apresentado, provavelmente a requerente não entendeu por completo ou arrependeu-se. Requer (a) seja acolhida a preliminar de ilegitimidade passiva do Banco requerido, vez que não participou da relação jurídica de compra e venda do veículo em questão, (b) seja indeferido o pedido de inversão do ônus probatório, por tratar-se de matéria unicamente de direito; (c) sejam julgados improcedentes os pedidos de restituição de danos materiais, bem como a nulidade das cláusulas contratuais, visto que não abalam o direito consumerista e (d) seja afastada a incidência dos danos morais quando reconhecida a legalidade de todas as cláusulas da Cédula de Crédito Bancário emitida entre as partes e devidamente assinada. Caso não seja esse o entendimento, seja igualmente afastada a condenação, posto que não houve abalo creditício ou da imagem do autor que justifique sua aplicação.

Em contestação de fls. 92/99, a 3ª requerida informa que o Programa Ciclo Toyota vem sendo divulgado e bem explicado em seu site. Afirma que todas as informações foram


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

repassadas pela concessionária de forma clara e simples, que quando o contrato foi gerado a requerente assinou todas as vias, inclusive com o Manual do Ciclo Toyota incluso e, somente com a entrega do veículo, quando da chegada do carnê, quis cancelar o negócio, concluindo-se, assim, que não houve entendimento completo por parte da requerente ou houve arrependimento desta, buscando a rescisão sem arcar com os ônus devidos. Alega ausência do dever de indenizar, uma vez comprovada a inexistência de propaganda enganosa ou prática abusiva e também por não ter sido comprovada a existência de dano moral. Requer a total improcedência dos pedidos iniciais.

A 1ª requerida contesta a fls. 129/140, preliminarmente, que o valor da causa foi fixado pela requerente em valor superior ao devido, devendo ser corrigido, e não ser parte legítima para integrar o polo passivo da ação, tendo em vista que ela é responsável apenas pela venda e entrega do automóvel, sem ter participação nenhuma na relação jurídica decorrente da operação de financiamento. Impugna a alegação de cláusulas abusivas, além de dizer que tais abusividades não foram indicadas na exordial, e reforça o fato da requerente ter rubricado todas as folhas por livre e espontânea vontade. Alega inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, inexistência de dano moral e litigância de má-fé. Requer (a) sejam acolhidas as preliminares de (a.1) impugnação do valor da causa, passando este a ser de R\$17.450,55 e (a.2) ilegitimidade passiva da 1ª requerida, (b) seja julgada a ação totalmente improcedente, (b.1) rechaçando-se a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, (b.2) afastando-se a condenação dos requeridos ao pagamento de danos materiais e morais e (b.3) seja a requerente condenada ao pagamento de multa por litigância de má-fé nos termos do art. 142 do CPC.

Houve manifestação sobre as contestações (fls. 171/176)

Concedida a inversão do ônus probatório a fls. 177.

Realizada audiência de instrução e julgamento com oitiva de testemunhas (fls. 240/246).

É o relato. Decido.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

A relação entre a requerente e as requeridas é de consumo, uma vez presentes as figuras do consumidor (requerente), do fornecedor (requeridas) e do produto e serviço, tudo em conformidade com as definições dos arts. 2º e 3º do CDC.

A primeira e a segunda requerida arguiram ilegitimidade passiva para constar no polo passivo da ação, a primeira, sob o fundamento de ser responsável pela venda e entrega do automóvel apenas, sem qualquer participação na relação jurídica decorrente da operação de financiamento e, a segunda, por não ter participado, efetivamente, da relação de compra e venda do imóvel, apenas disponibilizou o capital para financiamento do veículo.

A preliminar de ilegitimidade passiva apresentada pelas duas requeridas acima mencionadas deve ser afastada.

À luz do Código de Defesa do Consumidor, os fornecedores de produtos ou serviços respondem solidariamente pelos danos causados aos consumidores. Além do mais, o argumento utilizado pelas requeridas não faz o menor sentido, vez que a primeira foi quem apresentou o programa Ciclo Toyota para a requerente, e a segunda é quem cuida deste financiamento. Dessa forma, as três requeridas estão envolvidas e entrelaçadas, devendo prezar, em conjunto, pela informação adequada e clara a respeito dos produtos e serviços que juntas oferecem.

A primeira requerida arguiu também, em preliminar, que o valor da causa fixado pela requerente foi numa quantia superior à devida, devendo ser corrigido. Não houve impugnação por parte da requerente, que se justificou dizendo ter havido “mero erro material na soma dos valores elencados no libelo”. Dessa forma, preliminar acolhida.

Ingressando no mérito, procede em parte a ação, devendo as requeridas serem solidariamente condenadas ao pagamento da indenização por danos materiais, e rejeitando-se, porém, o pedido indenizatório por danos morais.

Sustentam as requeridas que houve informação suficientemente clara a respeito do


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

saldo residual, aliás indicado expressamente no contrato rubricado e assinado pela autora.

É certo que, em regra, deve-se conferir primazia ao conteúdo constante do contrato, pois este corresponde à formalização da manifestação de vontade, prova forte de que esta foi livre e informada.

Todavia, no presente caso concreto um conjunto de circunstâncias convence o magistrado de que, excepcionalmente, a manifestação de vontade da autora foi realmente viciada e isso em razão da informação inverídica prestada por preposta da concessionária de veículos ré.

Tem-se que as rés violaram direito básico do consumidor à "informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem" (art. 6º, III, CDC).

A autora, não informada adequadamente, contratou sem informação correta, houve vício de informação.

A propósito da importância e do significado do direito do consumidor à informação, colho do voto do Em. Min. HERMAN BENJAMIN no AgRg no AgRg no REsp 1261824/SP, 2ªT, j. 14/02/2012 as seguintes e indispensáveis lições:

Um dos direitos básicos do consumidor, talvez o mais elementar de todos, e daí a sua expressa previsão no art. 5º, XIV, da Constituição de 1988, é "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço" (art. 6º, III, do CDC). Nele se encontra, sem exagero, um dos baluartes do microsistema e da própria sociedade pós-moderna, ambiente no qual também se insere a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva (CDC, arts. 6º, IV, e 37).

Não é à toa que Alexandre David Malfatti, estudioso da matéria, destaca


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

que, se entre as nações mais ricas, que ostentam elevadíssimo grau de escolaridade e conscientização dos consumidores, a informação molda a coluna vertebral do microssistema legal que ampara os vulneráveis, "com maior razão deve ser feito o mesmo para os consumidores brasileiros" (Direito-Informação no Código de Defesa do Consumidor, São Paulo, Alfabeto Jurídico, 2003, p. 247). Não seria exagero, portanto, pretender que, em País complexo, megadiverso e desigual como o Brasil, a informação oferecida aos consumidores seja a mais completa e clara possível. Exatamente pela sua centralidade no Estado de Direito Social e Democrático, acha-se, de maneira expressa, prevista no art. 5º, XIV, da Constituição de 1988, como garantia fundamental da pessoa humana (grifei):

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: (...)

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional; (...)

Derivação próxima ou direta dos princípios da transparência e da boa-fé objetiva, e, remota dos princípios da solidariedade e da vulnerabilidade do consumidor, bem como do princípio da concorrência leal, o dever de informação adequada incide, como muito bem lembra Cláudia Lima Marques, nas fases pré-contratual, contratual e pós-contratual (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, 2ª ed. rev., atual. e ampl., São Paulo, RT, 2006, p. 178, grifei) e vincula tanto o fornecedor

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

privado como o fornecedor público.

Por expressa disposição legal, só respeitam o princípio da transparência e da boa-fé objetiva, em sua plenitude, as informações que sejam "corretas, claras, precisas, ostensivas" e que indiquem, nessas mesmas condições, as "características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados" do produto ou serviço, objeto da relação jurídica de consumo (art. 31 do CDC, grifo acrescentado).

No regime do CDC, além de cumprirem, materialmente e em si mesmos, a expectativa legítima do consumidor quanto à segurança e à adequação aos fins a que se destinam, os bens de consumo devem agregar todas as informações necessárias à sua correta utilização e à fiscalização, tanto pelo Estado e consumidores, como pelos concorrentes, do seu conteúdo, características e preço. Por essa razão, afirma, acertadamente, o judicioso acórdão recorrido, da lavra do eminente Desembargador Carlos Eduardo Pachi, que, "ao realizar campanha promocional, é dever do anunciante informar as ressalvas e restrições à concessão do benefício, como também é de rigor a abstenção de utilização de qualquer expediente que possa induzir o consumidor a erro".

Como já tive oportunidade de acentuar em outra ocasião, a proteção efetiva do consumidor demanda mais que o simples controle da enganosidade e abusividade, patologias da informação eventualmente prestada. O legislador, diante da complexidade do mercado, impõe ao fornecedor, em acréscimo a injunções de non facere, um dever positivo de informação. E assim ocorre porque, no mundo inteiro, atrás referimos,


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

entende-se como o mais básico dos direitos do consumidor o de receber informação completa, exata e ostensiva sobre os produtos e serviços que pretende adquirir ou que adquire.

No passado, sob o regime do laissez-faire, cabia ao consumidor informar-se: era a regra do caveat emptor (= o consumidor que se cuide). Hoje, ao contrário, o legislador a ele conferiu o direito - dito "básico", pelo CDC - de ser adequadamente cientificado pelo fornecedor, sobretudo naquilo que diga respeito aos riscos à sua saúde e segurança, ou, igualmente relevante, à qualidade, características, preço ou condições de pagamento do produto ou serviço.

Sem informação plena, veraz e ostensiva inexistente transparência (art. 4º, caput, do CDC), transformando-se aquilo que, na essência, opera na forma de inafastável dever do fornecedor em grave atentado ao microsistema de proteção do consumidor, já que para este se inviabiliza ou se dificulta a oportunidade de conhecer os produtos e serviços, para bem e conscientemente decidir sobre a sua aquisição ou não. É a lição do magistrado e professor emérito Sérgio Cavalieri Filho (O Direito do Consumidor no limiar do Século XXI, in Revista de Direito do Consumidor, nº 35, São Paulo, RT, 2000, p.102):

Transparência, em última instância, é o dever que tem o fornecedor de dar informações claras, corretas e precisas sobre o produto a ser vendido, o serviço a ser prestado, ou sobre o contrato a ser firmado - direitos, obrigações, restrições etc. Vamos encontrar esse princípio repetido em vários dispositivos do CDC - arts. 6º, III, 31, 54, § 3º. Isso está a evidenciar que nos contratos de consumo não cabe subterfúgios, o antigo


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

dolus bonus. O sim deve ser sim e o não, não. Neste ponto Código do Consumidor inverteu os papéis. Antes era o consumidor que tinha que correr em busca da informação (...) Hoje, como já assinalado, os papéis se inverteram e é o fornecedor que tem o dever de informar, dever esse que persiste não só na fase pré-contratual, quando as informações são fundamentais para a decisão do consumidor, mas até na fase pós contratual, como se vê do art. 10, § 1º, do CDC. A violação desse dever de informar importa em ineficácia do contrato ou cláusula contratual - e não em nulidade que poderia ser prejudicial ao consumidor.

Por qualquer ângulo que se observe, não se deve fraquejar na interpretação e concretização dos princípios da boa-fé objetiva e da transparência, genuínos pilares do Direito do Consumidor. Verifique-se que, mais recentemente, o princípio da boa-fé foi incorporado, pelo art. 422, ao novo Código Civil (2002): "os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios da probidade e boa-fé" (grifo acrescentado), previsão esta que já se encontrava no art. 4º do CDC (grifei):

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo , atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; (...)

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

Como é do conhecimento de todos, além de prescritas expressamente pelo art. 31 do CDC, informações sobre preço, condições de pagamento e crédito são das mais relevantes e decisivas na opção de compra do consumidor e, por óbvio, afetam diretamente a integridade e a retidão da relação jurídica de consumo. Logo, em tese, o tipo de fonte e localização de restrições, condicionantes e exceções a esses dados devem respeitar o mesmo tamanho e padrão de letra, inserção espacial e destaque, sob pena de violação do dever de ostensividade.

Frise-se, em acréscimo, que, como regra geral, rodapé ou lateral de página não são locais adequados para alertar o consumidor, e, tais quais letras diminutas, são incompatíveis com os princípios da transparência e da boa-fé objetiva, tanto mais se a advertência disser respeito a informação central na peça publicitária e a que se deu realce no corpo principal do anúncio, expediente astucioso que caracterizará publicidade enganosa por omissão, nos termos do art. 37, §§ 1º e 3º, do CDC, por subtração sagaz, mas nem por isso menos danosa e condenável, de dado essencial do produto ou serviço.

Pretender que o consumidor se transforme em leitor malabarista (apto a ler, como se fosse natural e usual, a margem ou borda vertical de página) e ouvinte ou telespectador superdotado (capaz de apreender e entender,


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

nas transmissões de rádio ou televisão, em fração de segundos, advertências ininteligíveis e em passo desembestado, ou, ainda, amontoado de letrinhas ao pé de página de publicação ou quadro televisivo) afronta não só o texto inequívoco e o espírito do CDC, como agride o próprio senso comum, sem falar que converte o dever de informar em dever de informar-se, ressuscitando, ilegítimamente e contra legem, a arcaica e renegada máxima do caveat emptor (= o consumidor que se cuide).

Por último, ao contrário do que se pretende, implicitamente, no Recurso Especial, a configuração da publicidade enganosa, para fins civis, não exige a intenção (dolo) de iludir, disfarçar ou tapear, nem mesmo culpa, pois se está em terreno no qual imperam juízos alicerçados no princípio da boa-fé objetiva, como muito bem anotou o culto e diligente Magistrado de primeiro grau, Lucas Tambor Bueno.

Sobre o direito à informação do consumidor, o STJ já teve oportunidade de se manifestar:

DIREITO DO CONSUMIDOR. ADMINISTRATIVO. NORMAS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR. ORDEM PÚBLICA E INTERESSE SOCIAL. PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA. PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. PRINCÍPIO DA CONFIANÇA. OBRIGAÇÃO DE SEGURANÇA. DIREITO À INFORMAÇÃO. DEVER POSITIVO DO FORNECEDOR DE INFORMAR, ADEQUADA E CLARAMENTE, SOBRE RISCOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS. DISTINÇÃO ENTRE INFORMAÇÃO-CONTEÚDO E INFORMAÇÃO-


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

ADVERTÊNCIA. ROTULAGEM. PROTEÇÃO DE CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS. CAMPO DE APLICAÇÃO DA LEI DO GLÚTEN (LEI 8.543/92 AB-ROGADA PELA LEI 10.674/2003) E EVENTUAL ANTINOMIA COM O ART. 31 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. MANDADO DE SEGURANÇA PREVENTIVO. JUSTO RECEIO DA IMPETRANTE DE OFENSA À SUA LIVRE INICIATIVA E À COMERCIALIZAÇÃO DE SEUS PRODUTOS. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS POR DEIXAR DE ADVERTIR SOBRE OS RISCOS DO GLÚTEN AOS DOENTES CELÍACOS. INEXISTÊNCIA DE DIREITO LÍQUIDO E CERTO. DENEGAÇÃO DA SEGURANÇA. 1. Mandado de Segurança Preventivo fundado em justo receio de sofrer ameaça na comercialização de produtos alimentícios fabricados por empresas que integram a Associação Brasileira das Indústrias da Alimentação - ABIA, ora impetrante, e ajuizado em face da instauração de procedimentos administrativos pelo PROCON-MG, em resposta ao descumprimento do dever de advertir sobre os riscos que o glúten, presente na composição de certos alimentos industrializados, apresenta à saúde e à segurança de uma categoria de consumidores - os portadores de doença celíaca. (...) 5. O direito à informação, abrigado expressamente pelo art. 5º, XIV, da Constituição Federal, é uma das formas de expressão concreta do Princípio da Transparência, sendo também corolário do Princípio da Boa-fé Objetiva e do Princípio da Confiança, todos abraçados pelo CDC. (...) 7. Entre os direitos básicos do consumidor, previstos no CDC, inclui-se exatamente a "informação adequada e clara sobre os diferentes produtos


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem" (art. 6º, III). 8. Informação adequada, nos termos do art. 6º, III, do CDC, é aquela que se apresenta simultaneamente completa, gratuita e útil, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor. 9. Nas práticas comerciais, instrumento que por excelência viabiliza a circulação de bens de consumo, "a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores" (art. 31 do CDC). 10. A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa. 11. A obrigação de informação é desdobrada pelo art. 31 do CDC, em quatro categorias principais, imbricadas entre si: a) informação-conteúdo (= características intrínsecas do produto e serviço), b) informação-utilização (= como se usa o produto ou serviço), c) informação-preço (= custo, formas e condições de pagamento), e d) informação-advertência (= riscos do produto ou serviço). 12. A obrigação de informação exige comportamento positivo, pois o CDC rejeita tanto a regra do caveat emptor como a subinformação, o que transmuda o silêncio total ou parcial do fornecedor em patologia


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

repreensível, relevante apenas em desfavor do profissional, inclusive como oferta e publicidade enganosa por omissão. (...) 22. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nessa parte, provido (Resp. 586.316, Relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe 19.3.2009).

Realmente, como diz Claudia Lima Marques, “de um lado, o ideal de transparência no mercado acaba por inverter os papéis tradicionais: aquele que se encontrava na posição ativa e menos confortável (caveat emptor), aquele que necessitava atuar, informar-se, perguntar, conseguir conhecimentos técnicos ou informações suficientes para realizar um negócio, o consumidor, passou para a confortável posição de detentor de um direito subjetivo de informação (art. 6º, III), enquanto aquele que se encontrava na segura posição passiva, o fornecedor, passou a ser sujeito de um novo dever de informação (caveat venditor), dever de conduta ativa (informar), o que significa, na prática, uma inversão de papéis (art. 46, 51, IV e 54) e um início de inversão ex vi lege de ônus da prova”. (MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 6ª Ed. Revista dos Tribunais. São Paulo, 2011, p. 749)

Ora, no presente caso, a autora só contratou o "Ciclo Toyota" em razão de vício de informação. Se tivesse sido bem informada, claramente não teria contratado, na hipótese vertente.

Vejamos.

Gustavo (fls. 245/246), que acompanhou a autora por ocasião da celebração do contrato, relatou que a intenção da autora, desde o início, era comprar o veículo a vista, e que somente houve a contratação diversa porque da forma como a vendedora explicou a diferença entre a contratação à vista e a contratação escolhida seria de cerca de R\$ 4.000,00 apenas. Seriam estes os juros do contrato escolhido. O depoente inclusive fez a conta em seu aparelho celular. Tanto ele como a autora entenderam que haveria o pagamento da entrada de cerca de R\$ 15.000,00, e o restante seria pago em parcelas. Nada sobre uma última parcela, em valor significativo, ao final – como veio cobrada.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

Note-se que o referido depoente é formado em administração de empresas, com pós-graduação em controladoria de finanças, e tanto ele como a autora entenderam o mesmo: uma entrada maior, seguida de inúmeras parcelas de menor valor, sem qualquer cobrança maior no fim.

Tal situação já constitui um primeiro elemento de prova a demonstrar que realmente a autora foi induzida em erro, na contratação, pela vendedora da concessionária de veículos.

Essa impressão é reforçada pelos demais elementos probatórios, em especial pelas circunstâncias do caso concreto.

Um primeiro ponto a observar é a ausência de logicidade na contratação.

A autora, como comprovado no presente caso, desde o início tinha a intenção de os recursos de efetuar o pagamento à vista. Tanto tinha os recursos que quando tomou conhecimento da cobrança da última parcela (residual) com juros maiores, efetuou a quitação a vista, a fim de minimizar seus prejuízos ante a amortização proporcional dos juros. Ora, tendo a autora esses recursos disponíveis, não se justifica a opção pelo contrato com juros significativos.

Outro ponto a destacar é que a autora, logo que recebeu em sua residência o carnê com um boleto indicando a parcela residual, não só ligou para o depoente Gustavo a fim de expor a sua indignação, como imediatamente adotou as providências para quitar o contrato.

No momento em que a requerente foi surpreendida com o valor da última parcela de saldo residual, imediatamente quitou o contrato, pois não queria pagar tanto a título de juros. Ela tanto não sabia do saldo residual que, quando soube, quitou o contrato, deixando claro com sua conduta que se soubesse, não teria contratado. Assim, a requerente apenas contratou o financiamento, com o apoio de seu sobrinho, porque ambos confiaram no discurso da vendedora e ainda saíram da concessionária.

Por fim, um último aspecto a ser salientado é que, consoante restou claramente provado pela prova oral, a autora não levou para sua residência qualquer cópia do contrato.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

Assinou rapidamente e este foi remetido ao banco para assinatura. Situação que corrobora a insuficiência de informações. Note-se que, a despeito de as vias terem de ser encaminhadas à matriz da financeira para a assinatura, nada impedia que à consumidora fosse entregue uma via não assinada, para lhe proporcionar o conhecimento adequado das cláusulas e condições contratuais.

Tem-se portanto, que, efetivamente não houve informação clara e adequada à requerente no momento da venda, tendo a sua vontade sido viciada em razão dessa falha na informação.

Não se ignora a existência de elemento probatório em sentido diverso, qual seja, o da testemunha Roberto (fls. 243/244). Este, que trabalha na concessionária, disse que apesar de não ter participado da compra feita pela requerente, sua mesa fica ao lado da vendedora Vanessa que a atendeu e, por isso, presenciou quando Vanessa explicou à requerente as opções existentes quanto à forma de pagamento, opções essas que eram o financiamento e a compra à vista, além do Ciclo Toyota. Diz, também, a testemunha que se lembra de Vanessa explicar as três opções de quitação: pagamento, utilização do próprio veículo adquirido pelo primeiro contrato para tal fim, ou refinanciamento. Informa que a requerente foi acompanhada de seu sobrinho, economista, que orientou-a a escolher o Ciclo Toyota.

Sem embargo, o referido depoimento não foi confiável, inclusive porque inverossímil. Com efeito, negociações como essa travada com a autora são a rotina da concessionária, não se entendendo como pode a referida testemunha ter prestado atenção a tantos detalhes a respeito da conduta informacional de sua colega de trabalho.

Já o depoimento de Henrique (fls. 241/242), supervisor de vendas na concessionária, é irrelevante, pois não presenciou qualquer fato, sabendo relatar apenas qual o treinamento que os funcionários recebem sobre a informação que devem prestar aos adquirentes.

Ora, p fato dos funcionários serem treinados e instruídos a apresentar o programa


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

de financiamento mencionando o saldo residual não significa que a vendedora Vanessa tenha seguido tais orientações.

Saliente-se, por fim, a ausência de mínimo indício de má-fé da autora.

Nesse contexto, o que se conclui é que a vendedora Vanessa, representante da concessionária, não passou informação devida, sendo as requeridas solidariamente responsáveis por isso, nos termos do artigo 34 do CDC.

Não se trata de abusividade de cláusula e, sim, de ausência de informação adequada.

Há o dever de as rés indenizarem a autora pelo dano material.

Todavia, inexistente dano moral.

A autora não produziu prova de que os fatos desbordaram da esfera patrimonial e efetivamente feriram-na em seu íntimo ou em sua dignidade. Cabe ressaltar que a conduta das rés tem respaldo nas cláusulas escritas do contrato e são - embora injurídicas pela conduta exclusiva da preposta da concessionária - defensáveis, assim como a autora também não pode desprezar o seu envolvimento nos fatos pela circunstância de ter assinado o instrumento sem lhe conferir o conteúdo.

Nas palavras de SÉRGIO CAVALIERI FILHO: "Dissemos linhas atrás que o dano moral, à luz da Constituição vigente, nada mais é do que agressão à dignidade humana. Que consequências podem ser extraídas daí? A primeira diz respeito à própria configuração do dano moral. Se dano moral é agressão à dignidade humana, não basta para configurá-lo qualquer contrariedade. Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou irritabilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL

Rua Sorbone, 375

São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenização pelos mais triviais acontecimentos." (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 6ª Edição. São Paulo. Malheiros: 2006. p. 105)

Não há que se falar em litigância de má-fé, conforme alegado pelas requeridas, uma vez que a boa-fé da requerente restou comprovada com suas condutas.

Ante o exposto, julgo **parcialmente procedente a ação**, condenando as requeridas solidariamente ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$3.395,55 com atualização monetária pela Tabela do TJSP desde a propositura da ação e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação.

Sem verbas sucumbenciais, no juizado, no primeiro grau.

P.I.

São Carlos, 18 de agosto de 2017.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA