



# Espelho do Acórdão

Processo

Apelação Cível [1.0000.16.052870-9/003](#) [5011893-32.2016.8.13.0024 \(1\)](#)

Relator(a)

Des.(a) Ramom Tácio

Órgão Julgador / Câmara

Câmaras Cíveis / 16ª CÂMARA CÍVEL

Súmula

REJEITARAM A PRELIMINAR E NEGARAM PROVIMENTO AOS RECURSOS

Data de Julgamento

02/05/2018

Data da publicação da súmula

03/05/2018

Ementa

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL INTERESSE RECURSAL - PRESENÇA - CONTRATO REALIZADO PELO **WHATSAPP** ARREPENDIMENTO - VALIDADE - DANOS MORAIS - INOCORRÊNCIA - MEROS ABORRECIMENTOS.

- O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio (CDC, art. 49).
- A responsabilidade dos fornecedores é objetiva, motivo pelo qual, independentemente da existência de culpa, eles devem reparar os danos causados aos consumidores pelos defeitos relativos à prestação dos seus serviços. Porém, há situações em que a reparação do dano só existirá mediante a comprovação deste. - Haverá dano moral se o descumprimento contratual for ofensivo ao tributo da personalidade. Mero dissabor cotidiano não caracteriza dano moral.

Inteiro Teor

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL - INTERESSE RECURSAL - PRESENÇA - CONTRATO REALIZADO PELO **WHATSAPP** - ARREPENDIMENTO - VALIDADE DANOS MORAIS - INOCORRÊNCIA - MEROS ABORRECIMENTOS.

- O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio (CDC, art. 49).

- A responsabilidade dos fornecedores é objetiva, motivo pelo qual, independentemente da existência de culpa, eles devem reparar os danos causados aos consumidores pelos defeitos relativos à prestação dos seus serviços. Porém, há situações em que a reparação do dano só existirá mediante a comprovação deste.
- Haverá dano moral se o descumprimento contratual for ofensivo ao tributo da personalidade. Mero dissabor cotidiano não caracteriza dano moral.

Apelação Cível Nº 1.0000.16.052870-9/003 - COMARCA DE Belo Horizonte - Apelante(s): BANCO **SANTANDER** (BRASIL) S.A., \_\_\_\_\_ - Apelado(a)(s): BANCO **SANTANDER** (BRASIL) S.A., \_\_\_\_\_

## A C Ó R D ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 16ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em REJEITAR A PRELIMINAR E NEGAR PROVIMENTO AOS RECURSOS.

DES. RAMOM TÁCIO

RELATOR.

DES. RAMOM TÁCIO (RELATOR)

## V O T O

Trata-se de recursos de apelação interpostos da sentença de documento de ordem 73, proferida pelo MM Juiz de Direito da 15ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte, nos autos da Ação De Declaração de Nulidade Contratual ajuizada por \_\_\_\_\_ (segunda apelante) em desfavor de BANCO **SANTANDER** BRASIL S.A. (primeiro apelante) que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para confirmar a tutela recursal e determinar a suspensão definitiva dos descontos das parcelas repactuadas, declarando nulo o contrato de renegociação efetivada via **Whatsapp**, tendo em vista o válido arrependimento da autora/segunda apelante, restabelecendo as partes ao estado anterior. Determinou, ainda, a restituição simples dos valores recebidos pela instituição financeira ré/ primeira apelante a se efetivar através de compensação com as dívidas originárias da autora.

Diante da sucumbência recíproca, condenou as partes a arcarem com 50% das custas do processo e dos honorários advocatícios que fixou em 10% da condenação. Suspendeu a exigibilidade em relação à autora/ segunda apelante. Apela a parte ré requerendo a reforma da sentença.

Afirma que a autora/apelada contratou a renegociação de sua dívida junto à ré/apelante, que no momento dessa renegociação foram apresentadas a ela todas as condições do contrato, sendo certo que as taxas contratadas ficaram dentro dos limites legais, razão pela qual não há ilicitude no contrato.

Discorre sobre a força obrigatória dos contratos e que não há dano material a ser indenizado.

Preparo no documento de ordem 76.

Apela, ainda, a parte autora, requerendo a reforma em relação à indenização pelos danos morais sofridos.

Ressalta que demonstrou ter havido abalo na relação de confiança que tinha com a apelada, bem como demonstrou sensação de impotência perante a instituição financeira, e que ficou sem o seu crédito rotativo, situações que lhe causaram danos morais.

Sem preparo, posto litigar sob os benefícios da gratuidade judiciária.

Contrarrazões à segunda apelação no documento de ordem 81, pedindo a manutenção da sentença.

Contrarrazões à primeira apelação no documento de ordem 82, pedindo, preliminarmente, o não conhecimento do recurso por ausência de interesse recursal e, no mérito, a manutenção da decisão.

É o relatório.

Suscita a primeira apelada uma preliminar de não conhecimento do primeiro recurso, por falta de interesse do primeiro apelante, sob o argumento de que ele não terá prejuízo, já que poderá compensar o valor que será restituído a autora/apelada, com a dívida originária desta junto a ele, tal como determinado na decisão recorrida.

Essa preliminar não procede. Ora, o 1º apelante questiona a imposição condenatória em torno da determinação de restituição das partes ao estado anterior da renegociação da dívida, ou seja, nulidade da contratação. Se é assim, este recurso revela para ele necessidade e utilidade.

Portanto, rejeito a preliminar de ausência de interesse recursal do primeiro apelante e conheço dos recursos, pois presentes os seus pressupostos de admissibilidade.

Quanto ao mérito, cumpre destacar de início que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, enquadrando-se primeiro apelante e segunda apelante, respectivamente, nos conceitos de fornecedor e consumidor, previstos no caput dos art. 2º e 3º da Lei 8.078/90.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

(...)

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

(...)

Outra observação útil é que os contratos possuem, em regra, forma livre, e se aperfeiçoam apenas com o consentimento entre as partes.

No caso, as partes celebraram um contrato de renegociação de dívida através de aplicativo do telefone celular, **Whatsapp**, em 04/12/15, com a exposição das condições do contrato pela primeira apelante/ instituição financeira e aquiescência da parte autora/ segunda apelante, através da informação de sua senha (documento de ordem 10) para validação dessa contratação.

A parte autora, ora segunda apelante, requereu o cancelamento do contrato em 11/12/15 (documento de ordem 16), da mesma forma procedimental de sua contratação, ou seja, pelo aplicativo **Whatsapp**, mas sem êxito.

Ora, é direito do consumidor arrepender-se de um contrato, em 7 dias, quando ele é realizado fora do estabelecimento comercial, tal como ocorreu no presente caso. Isso é o que está no art. 49 do CDC:

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Vide também:

Consumidor. Recurso Especial. Ação de busca e apreensão. Aplicação do CDC às instituições financeiras. Súmula 297/STJ. Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial. Direito de arrependimento manifestado no sexto dia após a assinatura do contrato. Prazo legal de sete dias. Art. 49 do CDC. Ação de busca e apreensão baseada em contrato resolvido por cláusula de arrependimento. Improcedência do pedido.

- O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Súmula 297/STJ.

- Em ação de busca e apreensão, é possível discutir a resolução do contrato de financiamento, garantido por alienação fiduciária, quando incide a cláusula tácita do direito de arrependimento, prevista no art. 49 do CDC, porque esta objetiva restabelecer os contraentes ao estado anterior à celebração do contrato.
- É facultado ao consumidor desistir do contrato de financiamento, no prazo de 7 (sete) dias, a contar da sua assinatura, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, nos termos do art. 49 do CDC.
- Após a notificação da instituição financeira, a cláusula de arrependimento, implícita no contrato de financiamento, deve ser interpretada como causa de resolução tácita do contrato, com a consequência de restabelecer as partes ao estado anterior.
- O pedido da ação de busca e apreensão deve ser julgado improcedente, quando se basear em contrato de financiamento resolvido por cláusula de arrependimento.

Recurso especial conhecido e provido.

(REsp 930.351/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/10/2009, DJe 16/11/2009)

No caso, a segunda apelante exerceu no prazo legal o seu direito de arrependimento em um contrato que foi celebrado fora de estabelecimento comercial. Se é assim, a 1ª apelante não poderia deixar de cancelar o contrato, sob o dizer da necessidade de comparecimento da consumidora, 2ª apelante, em seu estabelecimento comercial. A lei não exige isso. Exigência, assim, aliás, seria uma restrição ao direito de arrependimento do consumidor, o que é inaceitável diante de sua hipossuficiência na relação com o fornecedor.

E nem se diga que seria injusto que o fornecedor suportasse os encargos de um arrependimento contratual, pois em venda fora do estabelecimento comercial, isso é decorrência lógica do desfazimento do negócio:

**ADMINISTRATIVO. CONSUMIDOR. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. ART. 49 DO CDC. RESPONSABILIDADE PELO VALOR DO SERVIÇO POSTAL DECORRENTE DA DEVOLUÇÃO DO PRODUTO. CONDUTA ABUSIVA. LEGALIDADE DA MULTA APLICADA PELO PROCON.**

1. No presente caso, trata-se da legalidade de multa imposta à TV SKY SHOP (SHOPTIME) em razão do apurado em processos administrativos, por decorrência de reclamações realizadas pelos consumidores, no sentido de que havia cláusula contratual responsabilizando o consumidor pelas despesas com o serviço postal decorrente da devolução do produto do qual pretende-se desistir.
2. O art. 49 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que, quando o contrato de consumo for concluído fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem o direito de desistir do negócio em 7 dias ("período de reflexão"), sem qualquer motivação. Trata-se do direito de arrependimento, que assegura o consumidor a realização de uma compra consciente, equilibrando as relações de consumo.
3. Exercido o direito de arrependimento, o parágrafo único do art. 49 do CDC especifica que o consumidor terá de volta, imediatamente e monetariamente atualizados, todos os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, entendendo-se incluídos nestes valores todas as despesas com o serviço postal para a devolução do produto, quantia esta que não pode ser repassada ao consumidor.
4. Eventuais prejuízos enfrentados pelo fornecedor neste tipo de contratação são inerentes à modalidade de venda agressiva fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, domicílio). Aceitar o contrário é criar limitação ao direito de arrependimento legalmente não previsto, além de desestimular tal tipo de comércio tão comum nos dias atuais.

5. Recurso especial provido.

(REsp 1340604/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/08/2013, DJe 22/08/2013)

O entendimento deste Tribunal também é que não podem ser feitas exigências ao consumidor além dos requisitos já previstos em lei:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - INDENIZAÇÃO - DEFEITO DO PRODUTO - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DO AUTOR- DIREITO DE ARREPENDIMENTO - POSSIBILIDADE - RECURSO NÃO PROVIDO.

- Se houve a inversão do ônus da prova, incumbe ao fornecedor demonstrar a inexistência do vício, sob pena de sujeitar-se a uma das exigências do art. 18, § 1º, CDC, quais sejam, a substituição do produto, a restituição do valor pago ou o abatimento proporcional do preço, à escolha do consumidor.

- Ainda que inexistente o defeito alegado pelo comprador, este tem o direito de arrependimento, uma vez que a compra se deu fora do estabelecimento comercial e o consumidor manifestou-se dentro do prazo de sete dias, conforme dispõe o art. 49 do CDC. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.09.638308-8/001, Relator(a): Des.(a) Amorim Siqueira, 9ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 05/02/2013, publicação da súmula em 14/02/2013)

Desta forma, devem ser restituídos à parte autora, ora segunda apelante, os valores que lhe foram cobrados em razão do contrato de renegociação de dívida, podendo ocorrer a compensação com as demais dívidas da segunda apelante, assim como ficou bem decidido pelo juízo monocrático.

Em razão do exposto, o recurso do primeiro apelante não merece prosperar.

Quanto ao recurso da autora, buscando a reforma da sentença a cata de danos morais, ele não prospera, pois embora tenha havido falha na prestação de serviços da instituição financeira apelada, já que a segunda apelante exerceu o seu direito de arrependimento, sem que aceitação da extinção do contrato pelo réu/2º apelado, só isso não é suficiente para ocasionar direito de dano moral.

Embora a legislação de consumo, aplicável à hipótese dos autos, tenha disposição de que a responsabilidade dos fornecedores é objetiva, motivo pelo qual, independentemente da existência de culpa, eles devem reparar os danos causados aos consumidores pelos defeitos relativos à prestação dos seus serviços, nem sempre isso acontece, pois há situações em que a reparação do dano só existirá mediante comprovação deste, tal como no caso.

Ora, o descumprimento contratual apto a gerar dano moral é o ofensivo ao tributo da personalidade, em face de sua gravidade, como o ligado à questão de saúde ou de pessoas da família, lazer, comodidade, bem-estar, educação, projetos intelectuais, porquanto este é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando o seu patrimônio.

Com efeito, não restaram demonstradas repercussões mais graves na esfera jurídica da autora/apelante em virtude da renegociação da dívida não cancelada, não se configurando, portanto, o direito à indenização por danos morais, sendo o caso hipótese de meros aborrecimentos, normais da vida em sociedade.

Nesse mesmo sentido decidiu esta 16ª Câmara Cível:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPRA ONLINE. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. EXERCÍCIO NO PRAZO LEGAL. NEGATIVA DE RESTITUIÇÃO DA QUANTIA. DANO MORAL. NÃO CONFIGURAÇÃO. MERO ABORRECIMENTO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. INEXISTÊNCIA DE COBRANÇA INDEVIDA. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. CITAÇÃO.

- A simples negativa de restituição do valor pago em compra online, após pedido formulado dentro do prazo constante do art. 49, do CDC, não causa dano moral indenizável.

- Efetuado pagamento regular e espontâneo pelo consumidor, é incabível a ordem de restituição em dobro, à míngua da existência de cobrança indevida.

- Os juros de mora, quando se trata de dano moral contratual, devem incidir desde a data da citação. (TJMG - Apelação Cível 1.0194.15.000516-4/002, Relator(a): Des.(a) José Marcos Vieira, 16ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 07/02/2018, publicação da súmula em 23/02/2018)

Portanto, o pedido de indenização por danos morais da segunda apelante é improcedente.

Com tais razões de decidir, nego provimento aos recursos.

Custas recursais e os honorários advocatícios devem ser pagos pelos apelantes na proporção de 50% para cada um, suspensa a exigibilidade em relação à segunda apelante.

Quanto aos honorários, eles ficam estabelecidos em 12% sobre o valor da condenação, compreendidos os recursais (CPC, art. 85, § 11).

DES. MARCOS HENRIQUE CALDEIRA BRANT - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. OTÁVIO DE ABREU PORTES - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "REJEITARAM A PRELIMINAR E NEGARAM PROVIMENTO AOS RECURSOS"