



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina
Vara Única da Comarca de Otacílio Costa

Rua Balduino Westphal, s/n - Bairro: Otacílio Costa - CEP: 88540-000 - Fone: 49-3289-6810
- Email: otaciliocosta.unica@tjsc.jus.br

PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL Nº 5001354-33.2021.8.24.0086/SC

AUTOR: _____ **RÉU:** BANCO
_____ S.A.

SENTENÇA

1. Relatório dispensado nos termos do artigo 38 da lei n. 9.099/95.

FUNDAMENTAÇÃO

2. Passo a decidir.

O feito comporta julgamento no estado em que se encontra, porquanto as provas produzidas (ou que deixaram ser produzidas em momento oportuno), aliadas aos fatos incontroversos, são bastantes à formação de convicção por este julgador.

2.1. As questões prévias

Passo à análise das questões prévias

Da incompetência do Juizado Especial Cível

Ao revés do alegado pela parte ré, a realização de perícia grafotécnica é prescindível ao caso concreto, até mesmo porque a suposta contratação do empréstimo ocorreu por meio de *call center*.

Destarte, não há falar em incompetência do JEC para processar e julgar o feito, pelo que afasto a preliminar arguida.

Da carência da ação

Novamente sem razão à instituição financeira. Isso porque o autor sustenta que foi induzido ao erro pelos

prepostos da ré que, de forma artilosa, o fizeram contratar novo empréstimo consignado.

Não há falar, outrossim, em prática de estelionato, como erroneamente afirma a contestante.

Da ausência de pretensão resistida

A preliminar em apreço não merece prosperar, uma vez que, além de o contato prévio/requerimento administrativo não ser requisito para a propositura desta demanda, em razão da garantia de acesso ao Poder Judiciário e do princípio da inafastabilidade da jurisdição, estabelecidos no art. 5º, XXXV, da CRFB/88, observa-se da contestação que o réu rebateu o mérito do pleito inaugural, de modo que não há falar em ausência de pretensão resistida, nem mesmo falta de interesse processual.

No mais, não há questões prévias, tais como preliminares ou prejudiciais de mérito, a serem sanadas, razão por que passo ao mérito.

2.2. O mérito

Os pressupostos da responsabilidade civil

O ato ilícito, a teor do art. 186 do Código Civil, resta caracterizado quando, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, é violado direito e causado dano a outrem.

O art. 188 do mesmo Diploma, a seu turno, assenta que se expurgam de ilicitude os atos praticados no exercício regular de um direito reconhecido (inciso I), bem como a deterioração ou a destruição de coisa alheia ou, ainda, a lesão a pessoa, promovidas para remover perigo iminente (inciso II), desde que as circunstâncias tornem o ato absolutamente necessário e não haja transbordo do indispensável à remoção do perigo (parágrafo único).

Em que pese a excludente, o art. 187 do aludido Diploma dispõe persistir a ilicitude do ato quando o titular de um direito o exerce de forma manifestamente excedente aos limites impostos por seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou em razão costumes.

A prática de um ato ilícito, por sua vez, nos termos dos arts. 186 e 187 do Código Civil, quando não abarcada a situação pelas excludentes do referido art. 188 do mesmo Diploma, causando dano a outrem, obriga o infrator à reparação, conforme disposição expressa do art. 927 do Estatuto Civilista.

Nessa quadra, identificam-se como pressupostos essenciais

da responsabilidade civil: **[a]** ação ou omissão do agente; **[b]** dano experimentado pela vítima; **[c]** nexos ou relação de causalidade entre a ação ou omissão do agente e o dano experimentado pela vítima; e **[d]** culpa ou dolo do agente.

Trata-se da chamada **responsabilidade civil subjetiva** - regra na ordem jurídico nacional -, assim chamada por ser exigida à sua configuração a aferição de um elemento psicológico do agente: a culpa ou o dolo.

Entretanto, diante da dificuldade de se verificar tal elemento subjetivo em determinadas casuísticas, tratou o legislador, no parágrafo único do art. 927 do Código Civil, da possibilidade de responsabilização civil sem a necessidade de perquirir a existência de culpa ou dolo, isso: **[a]** nos casos especificados em lei (por previsão legal); ou **[b]** quando a atividade normalmente desenvolvida pelo agente implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem (por risco da atividade).

Tratou-se, assim, da dita **responsabilidade civil objetiva** - exceção no ordenamento jurídico nacional -, a qual é denominada objetiva porquanto configurada apenas pela identificação de elementos concretos do ilícito, independentemente da aferição de aspecto volitivo do agente.

A responsabilidade pelo fato do serviço

Tratando-se de dano advindo de serviço prestado no âmbito de relação consumerista também há hipótese de responsabilidade objetiva. Nos termos do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor, no que diz respeito a eventuais defeitos na prestação de seus serviços, bem como a informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, é de ordem objetiva, sendo desnecessária a existência de culpa.

Segundo o dispositivo em comento:

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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

[...]

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

[...] [sem destaque no original]

Sobre o tema, Sergio Cavaliere Filho:

O serviço é defeituoso quando fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em conta as circunstâncias relevantes, tais como o modo do seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º). Como se vê, a responsabilidade do fornecedor de serviços tem também por fundamento o *dever de segurança*, do qual tratamos no item 145 e nos reportamos. Os defeitos do serviço podem ser de concepção, de prestação ou de comercialização (informações insuficientes ou inadequadas sobre seus riscos). (CAVALIERE FILHO, Sergio. Programa de direito do consumidor. 3. ed.. São Paulo: Atlas, 2011. p. 299.) [sem destaque no original]

Registre-se, aliás, que, diante da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, fortalece-se a posição do consumidor em juízo com a aplicação em concreto dos direitos básicos dos consumidores.

Isto autoriza consoante o disposto no artigo 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor, a **inversão do ônus da prova em favor do consumidor**, até mesmo porque, tratando-se de responsabilidade pelo fato do serviço, compete ao fornecedor demonstrar a inexistência de defeito na prestação do serviço, a teor do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Vale dizer, cuida-se de inversão *ope legis* do ônus da prova, sendo desnecessária sua prévia decretação pelo juízo.

A propósito, colhe-se da jurisprudência:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. FATO DO PRODUTO. ACIDENTE AUTOMOBILÍSTICO. NÃO ACIONAMENTO DO AIR BAG. REGRAS DE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. FATO DO PRODUTO. INVERSÃO OPE LEGIS. PROVA PERICIAL EVASIVA. INTERPRETAÇÃO EM FAVOR DO CONSUMIDOR.

[...] 3. Na hipótese, o Tribunal a quo, com relação ao ônus

da prova, inferiu que caberia à autora provar que o defeito do produto existiu, isto é, que seria dever da consumidora demonstrar a falha no referido sistema de segurança.

4. Ocorre que diferentemente do comando contido no art. 6º, inciso VIII do CDC, que prevê a inversão do ônus da prova "a critério do juiz", quando for verossímil a alegação ou hipossuficiente a parte, o § 3º do art. 12 do mesmo Código estabelece - de forma objetiva e independentemente da manifestação do magistrado - a distribuição da carga probatória em desfavor do fornecedor, que "só não será responsabilizado se provar: I - que não colocou o produto no mercado; II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro". É a diferenciação já clássica na doutrina e na jurisprudência entre a inversão ope judicis (art. 6º, inciso VIII, do CDC) e inversão ope legis (arts. 12, § 3º, e art. 14, § 3º, do CDC). Precedentes. [...] (STJ, REsp 1306167/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 03/12/2013, DJe 05/03/2014)

Assim, não obstante necessária a facilitação de acesso ao meio probatório, segundo as regras ordinárias de experiências, **reconheço a relação de consumo envolvendo as partes e determino a inversão do ônus da prova.**

Os danos morais

Por seu turno, o **dano moral ou extrapatrimonial** pode ser conceituado sob duas perspectivas: **[a]** em sentido amplo, é a violação à **dignidade da pessoa humana** (art. 1º, inc. III, da Constituição da República Federativa do Brasil); e, **[b]** em sentido estrito, é a violação a algum **direito da personalidade** (arts. 11 a 21 do Código Civil), notadamente a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas (art. 5º, inc. X, da Constituição da República Federativa do Brasil).

A **reparação** por danos morais, nas palavras de SÍLVIO DE SALVO VENOSA, provém da ocorrência de "*prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima*" (*Direito civil: responsabilidade civil*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003. v. 4. p. 33), encontrando assento expresso do art. 5º, incs. V e X, da Constituição da República Federativa do Brasil, como um dos direitos e garantias fundamentais, de ordem individual.

De acordo com SÉRGIO CAVALIERI FILHO, "*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 sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no 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 indenizações pelos mais triviais aborrecimentos" (Programa de responsabilidade civil. 11. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2014, p. 111).

Porém, adverte o autor que *"dor, vexame, sofrimento e humilhação são consequência, e não causa". Nesse esteio, "assim como a febre é o efeito de uma agressão orgânica, dor, vexame e sofrimento só poderão ser considerados dano moral quando tiverem por causa [...] alguma agressão à dignidade daquele que se diz ofendido [...] ou, pelo menos [...], alguma agressão, mínima que seja, a um bem integrante da sua personalidade. [...]. Sem que isso tenha ocorrido, não haverá que se falar em dano moral, por mais triste e aborrecido que alegue estar aquele que pleiteia a indenização" (Programa de responsabilidade civil. 11. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2014, p. 111/112).*

Por fim, quanto à **comprovação** do dano moral, socorre-se, mais uma vez, às lições de SÉRGIO CAVALIERI FILHO, para quem, *"se dano é lesão de um bem ou interesse juridicamente tutelado [...], prova-se o dano provando-se a ocorrência do fato lesivo [...] por qualquer meio de prova em juízo admitido [...]. Por isso se diz que dano certo é aquele cuja existência acha-se provada, de tal modo que não pairam dúvidas quanto à sua ocorrência. Não basta, portanto, simplesmente alegar a existência de um fato lesivo sem fazer prova de sua efetiva ocorrência, mesmo porque não cabe a ninguém fazer prova de fato negativo. Sem prova efetiva do fato lesivo e da responsabilidade do agente, repita-se, a ação indenizatória estará irremediavelmente prejudicada. Mas, demonstrada a existência do fato danoso, resta ao prejudicado o direito à indenização. Provado o fato lesivo a bem patrimonial ou moral, o dano está insito na própria ofensa, decorre da gravidade do ilícito em si. Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Correto, portanto, o entendimento consagrado pela doutrina e a jurisprudência quanto à prova do dano moral. Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Em outras palavras, o dano moral existe in re ipsa; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção hominis ou facti, que decorre das regras da experiência comum. [...]. Mas, lembre-se, esse entendimento não se aplica a qualquer ato ilícito. Para se presumir o dano moral pela simples comprovação do fato, esse fato tem que ter a capacidade de causar dano, o que se apura por um juízo de experiência". (Programa de responsabilidade civil. 11. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2014, p. 116/117).*

Feito esse introito, passa-se à análise do caso.

2.3. A espécie

No caso em apreço, entendo que o pedido exordial deve ser julgado parcialmente procedente.

Conquanto a parte ré tente convencer que houve a contratação de novo empréstimo pelo demandante, não trouxe aos autos cópia integral das gravações realizadas com o consumidor, de modo a demonstrar que prestou ao consumidor informações adequadas e suficientes sobre a contratação, nos termos do artigo 6º, inciso III, do CDC, *in verbis*:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

De outra banda, o demandante logrou êxito em comprovar ter sido induzido ao erro.

Isso porque as gravações que instruem o evento 20, analisados em conjunto com as conversas de WhatsApp de evento 1, OUT9, não deixam dúvidas de que foi oferecido ao consumidor uma redução de parcelas dos empréstimos já realizados, e não a pactuação de novo negócio.

Tanto é que a preposta da requerida em momento algum menciona novo empréstimo, mas tão somente a 'redução de parcelas', inclusive esclarecendo que os valores pagos à título de juros seriam devolvidos à título de crédito.

Ora, a má-fé da instituição financeira, no caso concreto, é ululante, na medida em que de forma artilosa, convenceu o consumidor, sabidamente hipossuficiente, a contratar novo empréstimo, quando pensava estar renegociando contratos anteriores, de modo a reduzir as parcelas.

Dai exsurge o ato ilícito praticado pela demandada.

Destaco, ainda, que os atos praticados pela demandada, descritos alhures, devem ser penalizados com a aplicação de multa por litigância de má-fé, nos termos do artigo 80, III, do CPC, uma vez que o objetivo da instituição financeira, ao omitir informação essencial ao consumidor, a saber, a contratação de novo empréstimo, é manifestamente ilegal.

Acerca do pedido de indenização por danos morais. com razão ao requerente.

Isso porque há ato ilícito, consistente nos descontos

indevidos no benefício previdenciário de empréstimo não contratado pelo consumidor. O ato ilícito, por sua vez, é presumido, pois decorre da diminuição do poder aquisitivo da parte autora. o nexa causal, por fim, é evidente, pois o dano está diretamente ligado ao ato ilícito.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO BANCO REQUERIDO. IMPOSIÇÃO UNILATERAL PELO BANCO REQUERIDO DE UM SEGUNDO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO E, POR CONSEQUÊNCIA, O DESCONTO INDEVIDO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DA AUTORA. AUSÊNCIA DE CONSENTIMENTO DA AUTORA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL ENTRE AS PARTES. TEMA TRANSITADO EM JULGADO (ART. 1.002 DO CPC/15). ATOS ILÍCITOS CARACTERIZADOS. ABALO MORAL PRESUMIDO. DANO IN RE IPSA. DEVER DE COMPENSAR O DANO. PRECEDENTES DESTE TRIBUNAL. "Comete ilícito, passível de indenização por dano moral, estabelecimento bancário que desconta do benefício previdenciário do autor, parcela referente a empréstimo consignado não contratado pelo consumidor" (Apelação Cível n. 2007.025411-6, Lages, rel. Des. Monteiro Rocha, j. 25-92008)." (AC n. 0306567-89.2015.8.24.0038, rel. Des. Altamiro de Oliveira, j. 27-6-2017) QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO QUE SE IMPÕE, PORQUANTO FIXADO RAZOAVELMENTE CONFORME OS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS PELA CÂMARA. HONORÁRIOS RECURSAIS. MAJORAÇÃO EM 2%. Recurso conhecido e desprovido. (TJSC, Apelação Cível n. 030076466.2014.8.24.0069, de Sombrio, rel. Des. Guilherme Nunes Born, Primeira Câmara de Direito Comercial, j. 13-07-2017).

Nesta esteira, fixo indenização no valor de R\$ 8.000,00, por reputar como suficiente para compensar os danos suportados pela parte autora e penalizar a instituição financeira pelo ato ilícito praticado, levando em conta, neste valor, o poderio econômico das partes.

DISPOSITIVO

3. Ante tudo o que foi consignado nessa decisão, bem como daquilo que de seu teor decorre, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pleito inicial, extinguindo o feito com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil para, em consequência:

[a] **reconhecer** a ilegalidade do contrato *sub judice*, retornando as partes ao *status quo ante*, devendo a ré ressarcir os descontos indevidos, de forma simples, e a parte autora devolver os valores recebidos;

[b] **condenar** a parte ré ao pagamento de indenização de

danos morais no valor de R\$ 8.000,00, corrigidos pelo INPC a partir desta decisão e acrescidos de juros legais de mora (percentual de 0,5% a.m. e 1% a.m. após a vigência do Código Civil de 2002) a contar da citação.

Sem custas e honorários de sucumbência, nos termos do artigo 55 da Lei n. 9.099/95.

Sentença publicada e registrada eletronicamente. Intimem-se.

Transitada em julgado, certifique-se e providencie-se a cobrança das custas por meio da GECON. Não havendo manifestação em 30 dias, archive-se.

Documento eletrônico assinado por **GUILHERME MAZZUCCO PORTELA, Juiz de Direito**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico https://eproc1g.tjsc.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **310020589829v3** e do código CRC **7e17f049**.

Informações adicionais da assinatura:
Signatário (a): GUILHERME MAZZUCCO PORTELA
Data e Hora: 21/10/2021, às 17:3:35

5001354-33.2021.8.24.0086

310020589829.V3