

ESTADO DE MATO GROSSO

PODER JUDICIÁRIO

TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**Número Único:** 0025648-51.2015.8.11.0041

**Classe:** APELAÇÃO CÍVEL (198)

**Assunto:** [Indenização por Dano Moral, Indenização por Dano Material, Consórcio, Efeitos]

**Relator:** Des(a). DIRCEU DOS SANTOS

**Turma Julgadora:** [DES(A). DIRCEU DOS SANTOS, DES(A). ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA, DES(

**Parte(s):**

[

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: **POR UNANIMIDADE, DESPROVEU O RECURSO.**

E M E N T A

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – CONTRATO DE CONSÓRCIO – CARTA DE CRÉDITO CONTEMPLADA – ATRASO SUPERIOR A DOIS ANOS PARA PAGAMENTO – ERRO NO SIVAT E EXIGÊNCIA DE PARCELAS APÓS A CONTEMPLAÇÃO – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA – ALEGAÇÃO DE PAGAMENTO POSTERIOR E DE SALDO DEVEDOR APONTADO EM PERÍCIA CONTÁBIL – TESES GENÉRICAS – AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA AOS FUNDAMENTOS DA SENTENÇA – IRRELEVÂNCIA DO ADIMPLEMENTO TARDIO – REPETIÇÃO DO INDÉBITO A SER APURADO EM LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA – DANO MORAL CONFIGURADO – VALOR MANTIDO – **RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.**

Comprovada a demora injustificada e desarrazoada no pagamento da carta de crédito, bem como a exigência de parcelas após a contemplação, resta evidenciada a falha na prestação do serviço por parte da administradora de consórcio, em violação aos princípios da boa-fé objetiva e da confiança legítima (art. 14 do CDC).

O pagamento tardio da carta de crédito, efetuado apenas após o ajuizamento da ação, não elide a responsabilidade civil nem afasta o dever de indenizar, porquanto o atraso prolongado e o comportamento negligente da administradora configuram ilícito contratual.

O laudo pericial contábil, que apurou saldo em favor da administradora, não é

suficiente para afastar a cobrança indevida, pois não analisou as parcelas cobradas após a contemplação, nem demonstrou a inexistência do indébito reconhecido.

O dano moral é *in re ipsa*, configurando-se diante da demora excessiva, da exigência indevida de parcelas e da frustração injustificada da legítima expectativa do consumidor.

Para a fixação do *quantum* indenizatório, levam-se em conta determinados critérios baseados nas condições econômicas e sociais das partes, bem como a intensidade do dano, atendidos os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

## RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por \_\_\_\_\_ contra sentença proferida pelo Juízo da 4ª Vara Esp. em Direito Bancário da Comarca de Cuiabá que, nos autos de Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais nº 0025648-51.2015.8.11.0041, Cód. 1005267, movida por \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

“[.]

*Diante de todo o exposto, e por tudo mais que dos autos consta, com fundamento no art. 487, inciso I, do CPC, julgo parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial, nos seguintes termos:*

*1 – reconheço o direito dos autores ao recebimento do prêmio da carta de crédito em questão, mas deixo de determinar o pagamento porque já fora realizado após o ajuizamento da presente ação;*

*2 – confirmo a liminar concedida nos autos que determinou a baixa das constrições R13 e R14 que recaiam sobre o imóvel de matrícula 32.202;*

*3 – condeno a parte demandada à restituição dos valores indevidamente cobrados dos autos após a contemplação da carta, devendo ser observado, para tanto, o prêmio efetivamente pago para que não haja enriquecimento indevido por nenhuma das partes, cuja devolução deverá se dar em dobro, por força do disposto no par. único do art. 42 do CDC, acrescidos de correção monetária pelo IPCA, a ser contabilizada desde a data do desembolso, e juros de mora pela SELIC, a ser computado desde a citação (STJ - AgInt no REsp: 2020636 RJ 2022/0149647-7 - DJe 19/04/2023), devendo ser observado, por ocasião da elaboração do*

*cálculo, o disposto nos artigos 389, par. único, e 406, § 1º, ambos do Código Civil (alterados pela Lei 14.905/24) e a Resolução CMN nº 5.171/2024 do Banco Central do Brasil;*

*4— condeno o demandado ao pagamento de danos morais no importe de R\$12.000,00, corrigidos monetariamente pelo IPCA, desde a data do arbitramento, e juros de mora pela SELIC, desde a citação (STJ - AgInt no AREsp: 2159398 RJ 2022/0198324-0 - DJe 05/10/2023), devendo ser observado, por ocasião da elaboração do cálculo, o disposto nos artigos 389, § 2º, e 406, § 1º, ambos do Código Civil (alterados pela Lei 14.905/24) e a Resolução CMN nº 5.171/2024 do Banco Central do Brasil.*

*5— A apuração dos valores e eventuais compensações deverão ser realizadas em sede de liquidação de sentença;*

*Em razão da sucumbência majoritária da requerida, condeno-a ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.”*

Em suas razões, de Id. 314217909, a recorrente sustenta, em síntese: (i) que restou incontroverso o pagamento da carta de crédito após o ajuizamento da presente demanda e, em data anterior a realização da Perícia Judicial Contábil; (ii) que o laudo pericial contábil homologado nos autos apurou saldo devedor em seu favor, não havendo valores a restituir; (iii) que não se verificou ato ilícito, por ter agido no exercício regular de direito, conforme o art. 188, I, do Código Civil e (iv) que o dano moral não restou configurado, por ausência de prova de abalo à honra ou imagem.

Requer, ao final, a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos de restituição e indenização por danos morais, ou, subsidiariamente, a redução do quantum indenizatório para R\$5.000,00 (cinco mil reais), em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

As contrarrazões foram ofertadas, no Id. 314217912, pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

Peço dia para julgamento.

**Des. DIRCEU DOS SANTOS**

*Relator*

## VOTO RELATOR

Egrégia Câmara.

Cuida-se de Apelação Cível interposta por \_\_\_\_\_ contra a sentença que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais proposta por \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, reconhecendo a falha na prestação dos serviços da administradora de consórcio, com condenação à restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente após a contemplação da carta de crédito, bem como à indenização por danos morais, fixada em R\$ 12.000,00 (doze mil reais).

A apelante defende a inexistência de ato ilícito, afirmando que o laudo pericial contábil homologado em juízo demonstrou saldo devedor em seu favor, e que teria agido no exercício regular de direito, nos termos do art. 188, I, do Código Civil. Alega, ainda, a ausência de dano moral, ou, subsidiariamente, requer a redução do quantum indenizatório.

A controvérsia, pois, cinge-se a verificar a ocorrência de cobranças indevidas após a contemplação e a consequente aplicação do art. 42, parágrafo único, do CDC, que prevê a restituição dos valores, bem como a configuração do dano moral e a adequação do valor arbitrado.

Pois bem.

Verifica-se, desde logo, que não houve impugnação específica aos fundamentos centrais da sentença que reconheceram a falha na prestação do serviço - consistentes na morosidade excessiva, erro no procedimento administrativo interno (envio de SIVAT incorreto), burocracia desarrazoada e cobrança indevida de parcelas após a contemplação.

Suas razões recursais limitam-se a alegações genéricas sobre inexistência de dano e exercício regular de direito, bem como acerca do pagamento posterior do crédito e laudo contábil, sem enfrentar os fatos comprovados nos autos e minuciosamente analisados na decisão de primeiro grau.

Por sua vez, a sentença, com elevado rigor técnico e lastro probatório, delineou de forma clara o quadro fático-jurídico que configurou a falha da administradora, *in verbis*:

“[...]”

*Conforme consta, em 2007 as partes autoras celebraram contrato de consórcio com a demandada, no valor de R\$70.689,45, e após anos de adimplemento, ofertaram, em 2013, lance de R\$10.000,00, sendo, então, contemplada a sua quota.*

*Na ocasião, diante do montante que já havia sido pago, ao invés de resgatarem o*

*valor total da carta de crédito, resolveram quitar as parcelas vincendas, restando assim, o saldo de R\$ 31.524,81, o qual seria utilizado para saldar financiamento próprio contratado junto à Caixa Econômica Federal, e receber apenas o remanescente em dinheiro, encerrando ali, as suas obrigações para com a consorciadora, fato esse não negado pelo demandado em sua contestação.*

*Todavia, ao solicitar o pagamento do prêmio, se depararam com situação abusiva, pois após sucessivas tratativas com a parte demandada, somente vieram a receber o referido prêmio depois de 02 anos da contemplação.*

*Afirmaram que tal situação se deu porque a demandada realizou procedimentos inadequados e que retardaram o resgate do prêmio, tais como remeter a documentação sem as assinaturas que cabiam a ela, bem como informar o SIVAT (Sistema de Valores a Transferir) errado para a realização do pagamento, o que acabou gerando tamanha demora.*

*O demandado, por sua vez, aduziu que a demora se deu por culpa exclusiva dos autores, alegando que o primeiro problema referente ao não pagamento se deu porque ocorreram pendências do instrumento particular (falta de assinatura), mas que os documentos foram enviados por correio corretamente.*

*Asseverou, ainda, que após isso, vários outros comportamentos da parte autora retardaram o pagamento em questão, inclusive o atraso das parcelas referentes aos meses de maio, junho, outubro, novembro e dezembro de 2014 e janeiro de 2015.*

*Destacou, outrossim:*

*“[...] que todo processo pós-contemplação, é um procedimento necessário para avaliar os riscos da entrega da carta de crédito de um grupo, ou seja, visa diminuir o risco de uma futura recuperação do crédito disponibilizado bem como a perda da garantia ofertada. A simples apresentação dos documentos solicitados para análise de crédito, não enseja a provação imediata, é preciso analisar se a renda da consorciada e as suas restrições cadastrais comprovem a capacidade de efetuar o pagamento das parcelas, já incluindo a cobrança de Danos Físicos ao Imóvel que é cobrada após a entrega do bem e não apresente risco ao bem que será alienado.”*

*Pois bem, analisando detidamente as provas produzidas no decorrer da instrução e das alegações das partes, verifica-se que a demora no pagamento do prêmio do consórcio violou frontalmente princípios estampados no Código de Defesa do Consumidor e também princípios outros aplicáveis às relações contratuais, sobretudo o da boa-fé objetiva que rege a conduta dos contratantes não apenas por ocasião da celebração da avença, mas também durante todo o período de vigência da obrigação.*

*Nessa perspectiva, constata-se que a demandada praticamente inviabilizou os*

*autores de receberem o prêmio do consórcio ao aplicar-lhes um procedimento extremamente burocrático, moroso e, sobretudo, complicado, praticamente impossível de ser cumprido, pois a cada ciclo de apresentação de documentos por parte dos consorciados, eram solicitadas novas informações e complementos que, inequivocamente, não se mostravam necessários ao quanto pretendido, como é o caso de solicitar-lhe informações se tinha a intenção de utilizar o FGTS como forma de abatimento da dívida, questão essa que sequer cabe à consorciadora, pois se houvesse tal intenção, a parte autora já teria solicitado a utilização do fundo no primeiro pedido de resgate do prêmio que fizera.*

*Outro ponto que merece destaque é o fato de que a própria consorciadora informou o SIVAT errado ao banco que receberia o valor do prêmio, o que contribuiu para mais atrasos na efetivação do pagamento.*

*Se não bastasse, após as diversas correspondências físicas (sedex) e online trocadas entre as partes por mais de um ano, o demandado, em nítido comportamento abusivo, exigiu que fossem pagas parcelas posteriores à contemplação, algo absolutamente inconcebível porque os autores optaram pelo resgate da carta mediante desconto das parcelas vincendas, de maneira que as obrigações deveriam ter se encerrado naquele momento, já que nada mais havia a ser pago.*

*Com relação à afirmação de que: “todo processo pós-contemplação, é um procedimento necessário para avaliar os riscos da entrega da carta de crédito de um grupo, ou seja, visa diminuir o risco de uma futura recuperação do crédito disponibilizado bem como a perda da garantia ofertada”, destaco que, mais uma vez, equivoca-se a demandada, pois conforme amplamente destacado acima, não havia bem a ser dado em garantia ou coisa do gênero porque os autores optaram pelo desconto das parcelas vincendas do total da carta contratada, havendo, tão somente, a responsabilidade da demandada em transferir-lhes o valor pago até a data da contemplação. Nada mais!*

*Ou seja, uma operação extremamente simples, se tornou em algo complexo pela incúria da demandada no procedimento de resgate de um prêmio que havia sido quitado integralmente ante a opção dos consorciados em receberem apenas o remanescente descontado das parcelas vincendas.*

*No que concerne à afirmação no sentido de que: “A simples apresentação dos documentos solicitados para análise de crédito, não enseja a provação imediata, é preciso analisar se a renda da consorciada e as suas restrições cadastrais comprovem a capacidade de efetuar o pagamento das parcelas, já incluindo a cobrança de Danos Físicos ao Imóvel que é cobrada após a entrega do bem e não apresente risco ao bem que será alienado”, novamente*

*não assiste razão ao demandado, pois a análise quanto à capacidade financeira do demandante foi feita no momento da adesão ao consórcio, já que nenhuma empresa admite consorciado que não preencha as suas condições.*

*E, uma vez aprovados os documentos do consorciado como suficientes para ingressar no grupo, não poderia a ré, após a contemplação, negar o resgate do prêmio, alegando incapacidade econômica do consorciado e/ou risco de inadimplência com base no score, mesmo porque, fosse o caso, o próprio bem adquirido é alienado fiduciariamente à administradora do consórcio, sendo, a toda evidência, a maior garantia para o grupo do qual faz parte.”*

Como pode ser observado, o Juízo de origem reconheceu, com base em prova documental e nas circunstâncias incontroversas, que a administradora violou o dever de boa-fé objetiva, impondo aos consumidores ônus burocráticos excessivos, erro de processamento (SIVAT incorreto) e exigência indevida de parcelas já quitadas, configurando falha evidente na prestação de serviços (art. 14 do CDC).

A apelante não enfrentou tais fundamentos de maneira específica, limitando-se a afirmar genericamente que o processo pós-contemplação seria “procedimento necessário à análise de risco”.

Assim, o acervo fático-probatório confirma integralmente o entendimento da sentença: a ré criou entraves desnecessários e agiu de forma negligente, ocasionando demora injustificável e cobrança indevida - condutas incompatíveis com os deveres de boa-fé, transparência e eficiência.

Ademais, embora incontroverso o pagamento do prêmio da carta de crédito após o ajuizamento da demanda, fato, inclusive, reconhecido expressamente na sentença. Tal pagamento tardio não afasta a configuração da falha na prestação do serviço, uma vez que o próprio atraso (superior a dois anos) e a necessidade de intervenção judicial revelam o descumprimento contratual e a violação da boa-fé objetiva, suficientes para caracterizar responsabilidade civil.

Também não procede a tese de que o laudo pericial contábil afastaria a obrigação de restituição.

A sentença enfrentou o tema de forma expressa ao consignar que:

*“Com relação ao dano material pretendido, não obstante ao que fora concluído pelo perito nomeado, verifica-se que a abordagem do laudo não observou elementos indispensáveis a sua feitura no tocante àquilo que fora cobrado indevidamente pelo demandado após a contemplação da carta contratada, sendo o caso, portanto, de reparação*

*pelo montante indevidamente cobrado.*

*Todavia, não se sabe ao certo quais foram os parâmetros utilizados pelo demandado na elaboração do cálculo para o resgate do prêmio, se foram considerados os pagamentos realizados após a contemplação ou não (valores informados às fls. 32 do id. 52911801 – R\$8.619,44), questões essas que deverão ser dirimidas por ocasião da liquidação de sentença.*

*[...]*

*Nessa perspectiva, conforme amplamente demonstrado acima, a consorciadora, ora demandada, além de não cumprir suas obrigações contratuais mediante pagamento do prêmio em prazo razoável – pois de forma absolutamente injustificável demorou mais de dois anos para tanto – continuou descontando da conta corrente dos autores os valores referentes às parcelas que já haviam sido quitadas, uma vez que estes optaram pelo resgate da carta mediante desconto das parcelas vincendas, de maneira que as obrigações deveriam ter se encerrado na data da contemplação, o que decididamente não ocorreu.”*

Logo, a prova técnica não abrangeu os pagamentos indevidos realizados após a contemplação, não sendo hábil a infirmar a falha reconhecida.

Ao contrário do que a apelante sustenta, a análise do perito foi estritamente contábil e documental, sem considerar a dinâmica contratual e o comportamento posterior da administradora, o que compromete a sua completude e, conseqüentemente, sua força probatória para afastar a cobrança indevida.

Assim, configurada a cobrança indevida, correta a determinação da restituição do indébito, a ser apurado em liquidação de sentença.

Do mesmo modo, a demora excessiva de mais de dois anos, aliada à exigência de parcelas indevidas e à negativação, caracteriza dano moral *in re ipsa*, prescindindo de prova do prejuízo, pois compromete a confiança e a segurança jurídica esperadas na relação de consumo.

A propósito:

*“APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - CONSÓRCIO DE AUTOMÓVEL CONTEMPLAÇÃO - RECUSA INJUSTIFICADA NA LIBERAÇÃO DA CARTA DE CRÉDITO - INDENIZAÇÃO DEVIDA - FIXAÇÃO DE ACORDO COM OS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. O consorciado aceito no grupo, e que paga regularmente as parcelas do contrato, possui a expectativa de que, ao ser sorteado, receba o bem contemplado, pois se pressupõe que a análise quanto à sua capacidade financeira foi*



*feita no momento da adesão ao consórcio. Aprovados os documentos do consorciado como suficientes para ingressar no grupo, não pode a empresa de consórcio, após a contemplação, negar a carta de crédito, alegando incapacidade econômica da consorciada pelo fato de seu nome estar negativado. A recusa injustificada da entrega do bem ao consorciado contemplado em consórcio, frustrando sua legítima expectativa de obter o veículo já negociado, acarreta danos morais, passíveis de indenização. A fixação do valor da indenização por danos morais pauta-se pela aplicação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.*” (TJ-MG - AC: 10525140247772001 MG, Relator: Rogério Medeiros, Data de Julgamento: 10/03/2016, Data de Publicação: 18/03/2016)

Em relação ao valor do dano moral, a doutrina e a jurisprudência indicam parâmetros norteadores a serem seguidos para o arbitramento, tais como: capacidade econômica e financeira, social e cultural das partes, extensão do dano, caráter compensatório ao ofendido e sancionador e educativo ao ofensor.

Sobre o tema, a lição de Caio Mário da Silva Pereira :

*“A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos pode ser mesmo mais valioso do que os integrantes de seu patrimônio, deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva.”*

No caso, considerando as condições da apelante e da parte apelada, a reprovabilidade da conduta da parte ré, os efeitos negativos causados à parte autora, os parâmetros utilizados por esta Corte em casos análogos, entendo pela **manutenção do valor fixado pelo julgador a quo em R\$12.000,00 (doze mil reais)**.

### **Dispositivo.**

Com essas considerações, conheço do recurso e **NEGO-LHE PROVIMENTO**.

Majoro os honorários advocatícios para 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.

É como voto.

**Data da sessão:** Cuiabá-MT, 05/11/2025

Assinado eletronicamente por: **DIRCEU DOS SANTOS**

<https://clickjudapp.tjmt.jus.br/codigo/PJEDBSLJGGZBM>



PJEDBSLJGGZBM