

ESTADO DE MATO GROSSO

PODER JUDICIÁRIO

SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**Número Único:** 1046270-56.2023.8.11.0041

**Classe:** APELAÇÃO CÍVEL (198)

**Assunto:** [Indenização por Dano Moral, Indenização por Dano Moral]

**Relator:** Des(a). MARILSEN ANDRADE ADDARIO

**Turma Julgadora:** [DES(A). MARILSEN ANDRADE ADDARIO, DES(A). SEBASTIAO DE ARRUDA ALM

**Parte(s):**

[----- - CPF: ----- (APELADO), ----- - CNPJ: ----- (APELANTE), CARLOS AUGUSTO TORTORO JUNIOR - CPF: ----- (ADVOGADO)]

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a).

MARILSEN ANDRADE ADDARIO, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão:

**RECURSO DESPROVIDO. UNANIME.**

E M E N T A

**APELANTE(S):** -----

**APELADO(S):** -----

E M E N T A:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL COM GARANTIA DE VEÍCULO. REFINANCIAMENTO. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. EXERCÍCIO TEMPESTIVO. EXIGÊNCIA DE DEVOLUÇÃO DE VALOR SUPERIOR AO EFETIVAMENTE CREDITADO. ABUSIVIDADE. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

1. Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou procedente ação de rescisão contratual, declarando rescindido o contrato de refinanciamento e restabelecendo o contrato de empréstimo original, além de condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.600,00.

## II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira que endossou o crédito a terceiros possui legitimidade passiva para responder à ação; (ii) estabelecer se o direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC é aplicável ao contrato de refinanciamento celebrado por meio eletrônico; (iii) determinar se a conduta da instituição financeira ao exigir a devolução de valor superior ao efetivamente creditado como condição para o exercício do direito de arrependimento configura dano moral indenizável.

## III. RAZÕES DE DECIDIR:

3. A instituição financeira que formaliza contrato de empréstimo com o consumidor é parte legítima para figurar no polo passivo da ação, ainda que tenha endossado o crédito a terceiros, em razão da responsabilidade solidária prevista no art. 7º, parágrafo único, do CDC.

4. O direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC aplica-se às contratações realizadas por meios eletrônicos, considerando a evolução tecnológica e a necessidade de interpretação teleológica da norma para proteger o consumidor de decisões tomadas sem a possibilidade de análise aprofundada das condições contratuais.

5. A manifestação de arrependimento realizada pela consumidora apenas três dias após a assinatura do contrato de refinanciamento encontra-se dentro do prazo legal de 7 dias previsto no art. 49 do CDC.

6. Configura prática abusiva a exigência de devolução de valor superior ao efetivamente creditado na conta do consumidor como condição para o exercício do direito de arrependimento, especialmente quando o montante exigido inclui valores utilizados para quitação de contrato anterior em operação interna da instituição financeira.

7. A recusa injustificada ao cancelamento do contrato dentro do prazo legal de arrependimento, mediante imposição de condições abusivas, ultrapassa o mero aborrecimento e configura dano moral indenizável, especialmente quando obriga o consumidor a recorrer ao Poder Judiciário para ver seu direito respeitado.

8. O valor de R\$ 6.600,00 fixado a título de danos morais mostra-se

adequado e proporcional às circunstâncias do caso concreto, atendendo às finalidades compensatória e pedagógica da indenização. IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A instituição financeira que formaliza contrato de empréstimo com o consumidor possui legitimidade passiva para responder à ação de exercício do direito de arrependimento, ainda que tenha endossado o crédito a terceiros, em razão da responsabilidade solidária prevista no CDC.

2. O direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC aplica-se às contratações de serviços financeiros realizadas por meios eletrônicos.

3. É abusiva a exigência de devolução de valor superior ao efetivamente creditado na conta do consumidor como condição para o exercício do direito de arrependimento.-

## RELATÓRIO

**APELANTE(S):** -----

**APELADO(S):** -----

RELATÓRIO:

EXMA. SRA. DESA. MARILSEN ANDRADE ADDARIO

Egrégia Câmara:

Trata-se de recurso de apelação interposto por ----- contra a sentença proferida na *Ação de Rescisão contratual c/c Exercício de direito de arrependimento do*

*segundo contrato, manutenção do primeiro contrato c/c Indenização por danos morais n. 1046270-56.2023.8.11.0041* ajuizada por ----, a qual julgou procedentes os pedidos iniciais para (i) declarar rescindido o contrato de refinanciamento (Cédula de Crédito Bancário nº ----), restabelecendo o contrato de empréstimo pessoal com garantia de veículo automotor (Cédula de Crédito Bancário nº AR00179683), ficando a autora obrigada a restituir à ré o valor de R\$2.999,98, correspondente ao montante efetivamente creditado em sua conta em função do refinanciamento; e (ii) condenar a ré a pagar à autora, a título de indenização por danos morais, R\$ 6.600,00 (seis mil, seiscentos reais), acrescida de juros legais (SELIC) desde da citação e correção monetária a partir da sentença.

Condenou a requerida ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrada em 20% do montante da condenação.

Em suas razões recursais, a requerida suscita preliminarmente sua ilegitimidade passiva, ao argumento de que os créditos e obrigações do contrato de refinanciamento do qual a autora pretendia se arrepender foram transferidos por endosso em preto a terceiros, inicialmente ao ----I e posteriormente ao ---- S/A, o que a desqualificaria para figurar no polo passivo da demanda.

No mérito, sustenta a regularidade da contratação e disponibilização do numerário, argumentando que o primeiro contrato (CCB n. AR00179683) foi formalizado em 25/08/2023, sendo endossado ao ---- em 28/08/2023. Afirma que, ao solicitar o novo contrato, precisou quitar o primeiro junto ao seu atual credor, o Fundo Tempus II.

Alega que o segundo contrato (CCB n. ----) foi formalizado em 08/09/2023, sendo utilizado para quitar o primeiro contrato e depositar o saldo remanescente de R\$2.999,98 na conta da apelada. Defende que, quando a apelada exerceu seu direito de arrependimento, não poderia cobrar somente o valor remanescente depositado, mas sim o valor total do crédito disponibilizado, incluindo o montante utilizado para quitar o primeiro contrato.

Defende a inaplicabilidade do direito de arrependimento ao caso, sustentando que, embora a apelada tenha solicitado o cancelamento do contrato de refinanciamento dentro do prazo legal, não efetuou a devolução dos valores conforme previsto na cláusula 6.1 do contrato, caracterizando desistência tácita do cancelamento.

Alega ainda que o direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC não se aplicaria à situação, considerando as peculiaridades da operação e a necessidade de interpretação evolutiva do instituto diante das novas realidades do mercado e das contratações realizadas pela internet.

Por fim, sustenta a inexistência de dano moral indenizável, alegando que não houve falha na prestação de serviço e que agiu em estrito cumprimento à lei e ao contrato. Subsidiariamente, pugna pela redução para o patamar máximo de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Em contrarrazões, a apelada refuta a preliminar de ilegitimidade passiva, argumentando que a apelante foi parte direta na contratação questionada, sendo responsável pela formalização e gestão do contrato de crédito. Defende a aplicação da responsabilidade solidária prevista no CDC entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento.

Quanto ao mérito, sustenta que exerceu tempestivamente seu direito de arrependimento, manifestando expressamente sua intenção de cancelar o segundo contrato dentro do prazo legal de 7 (sete) dias. Afirma que a ré criou obstáculos abusivos ao exigir a devolução de valor muito superior ao efetivamente creditado em sua conta.

Ressalta que não busca a extinção de seu compromisso financeiro, mas sim a reativação do contrato original, cujas condições eram mais favoráveis. Informa que já procedeu ao depósito da diferença dos valores decorrentes do segundo contrato e está comprometida em efetuar o pagamento integral do montante remanescente conforme estabelecido no primeiro contrato.

Destaca que até a presente data continua sendo cobrada em relação ao segundo contrato, mesmo após decisão judicial que determinou sua suspensão, o que evidencia o descumprimento continuado das determinações judiciais pela apelante.

Por fim, defende a manutenção do valor fixado a título de danos morais, considerando-o adequado e proporcional às circunstâncias do caso.

É o relatório.-

V O T O:

**Da preliminar de ilegitimidade passiva.**

Conforme relatado, a ré apelante suscita preliminarmente sua ilegitimidade passiva, alegando que os créditos e obrigações do contrato de refinanciamento foram transferidos por endosso em preto a terceiros, inicialmente ao -----I e, posteriormente, ao ----- S.A.

No entanto, a preliminar não merece acolhimento.

Com efeito, relação jurídica estabelecida entre as partes é inequivocamente de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do CDC (Lei nº 8.078/90).

E nesse contexto jurídico, a apelada, na qualidade de consumidora, buscou os serviços da apelante para a contratação de empréstimos e posteriormente para o refinanciamento.

A apelante foi a instituição financeira que negociou diretamente com a consumidora, tendo sido a responsável pela oferta e formalização do refinanciamento objeto desta demanda.

Nesse contexto, e no âmbito das relações de consumo, a responsabilidade pela falha na prestação de serviços é solidária, se estendendo entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento, conforme preceitua o parágrafo único do art. 7º do CDC.

No caso, ao atuar como negociadora do contrato de refinanciamento, a ré apelante integra essa cadeia de forma indissociável. A eventual transferência de créditos por endosso, embora seja um mecanismo legal para a circulação de títulos de crédito como a Cédula de Crédito Bancário (art. 29, §1º, da Lei n. 10.931/2004), não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira que estabeleceu a relação contratual primária com o consumidor. Sobretudo quando os documentos unilaterais juntados pela ré na contestação não permitem que se tenha certeza quanto à data exata da aludida transferência do crédito cedular a terceiro – se antes ou depois da comunicação eletrônica da desistência por parte da autora.

Nesse viés, a *teoria da aparência*, amplamente aplicada no direito

consumerista, reforça a legitimidade da apelante. Afinal, para a consumidora, a relação foi estabelecida e mantida com a **CREDITAS**, que se apresentou como a parte contratante e responsável pela operação.

Exigir que o consumidor, parte hipossuficiente, identifique e acione o endossatário do crédito que muitas vezes sequer é de seu conhecimento seria impor um ônus excessivo e desproporcional, em flagrante violação aos princípios da facilitação da defesa dos direitos do consumidor e da boa-fé objetiva.

Portanto, **rejeito** a preliminar de ilegitimidade passiva.

### **Do mérito.**

No mérito, a controvérsia central reside na aplicabilidade e no exercício do direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC, que dispõe:

*“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.”*

Nesse contexto, segundo ressaí da inicial, em 28/08/2023 as partes celebraram empréstimo pessoal, **Cédula de Crédito Bancário n. AR00179683**, dando em garantia da operação um veículo automotor, pelo qual tomou emprestado um crédito no valor de R\$11.384,00 a uma taxa de juros de 6,17% ao mês, a ser pago em 18 (dezoito) parcelas mensais de R\$995,01.

Todavia, passados alguns dias, os prepostos da apelante entraram entrado novamente em contato informando que autora recorrida faria jus a uma margem maior para empréstimos, induzindo-a a refinanciar o saldo devedor do primeiro empréstimo.

Diante disso, a autora, ainda segundo sua narrativa, aderiu em 08/09/2023 ao segundo contrato oferecido, **Cédula de Crédito Bancário n. ----**, através qual do tomou emprestado um crédito de R\$ 15.147,05, a uma taxa de juros de 5,10% ao mês, a ser pago em 48 (quarenta e oito) parcelas mensais de R\$865,70, oportunidade em que

lhe teria sido informado que com esse novo crédito proveniente do segundo pacto, o saldo devedor do contrato anterior seria quitado e, conseqüentemente extinto, ao passo que a diferença remanescente dessa quitação seria repassado à consumidora.

Contudo, também de acordo com a inicial, ao revisar as cláusulas contratuais, a autora recorrida percebeu que se tratava de um refinanciamento com juros sobre juros, que se tornaria extremamente oneroso diante do prazo maior, de maneira que, diante da demora na finalização do depósito da segunda contratação, e ainda antes do encerramento do prazo de desistência, o prazo de arrependimento, requereu por e-mail o cancelamento do novo contrato, com base na cláusula 6.1. do segundo pacto (CCB n. -----).

Ainda segundo a exordial, a ré deixou de atender à solicitação de desistência do novo contrato, pelo que a autora registrou uma reclamação perante o PROCON, deixando a ré de comparecer à audiência conciliatória agendada no procedimento administrativo, motivo pelo qual propôs a ação originária para exercer o seu direito de arrependimento, tal como garantido pelo art. 49 do CDC.

Ao receber a inicial, o juízo deferiu parcialmente a tutela de urgência postulada, para suspender a exigibilidade das parcelas do segundo pacto (CCB n. -----). No entanto, condicionou os efeitos da tutela ao depósito em juízo, pela parte autora, do numerário creditado em sua conta bancária após a assinatura da CCB n. -----, ou seja, **R\$2.999,98**.

Conforme assinalado na aludida decisão, de acordo com a Cláusula n. 6.1.1 do novo pacto, a emitente tomadora do crédito “*declara que está ciente que ao exercer o direito de arrependimento, deverá devolver a totalidade dos valores envolvidos na presente operação para que essa possa ser cancelada*”. (ID. n. 312138936 - Pág. 7)

Assim, para que pudesse postular o exercício o direito ao arrependimento, a autora agravada deveria, necessariamente, comprovar a devolução ou pedir autorização do magistrado da causa para consignar em juízo os **R\$2.999,98** que foram efetivamente creditados em seu favor na data de 11/09/2023 conforme comprovante de transferência de ID. n. 312139384 e extrato bancário de ID. n. 312138939.

Inconformada, a ré, ora apelante, interpôs o **Agravo de Instrumento n. 1002322-56.2024.8.11.0000** vez que os créditos/direitos e obrigações contratuais do segundo pacto firmado entre as partes foram por si transferidos mediante endosso em preto, tal como autoriza o art. 29 da Lei n. 10.931/20041 e art. 910 e seguintes do CC/2002.

Ao julgar o mencionado Agravo, esta Câmara negou-lhe provimento.

Em cumprimento à tutela deferida, a autora procedeu o depósito

judicial do valor creditado em seu favor em função do segundo pacto (CCB n.

----) – ou seja, os R\$2.999,98 que, corrigidos monetariamente pelo INPC, atingiu o importe de R\$3.005,78 – consoante se pode depreender da guia de ID. n. 312139356 e do comprovante de ID. n. 312139357.

Regularmente processado o feito, adveio a sentença de procedência da demanda, contra a qual se volta a ré pelas razões expostas no relato.

Pois bem.

A apelante argumenta que o direito de arrependimento não seria aplicável ao caso, seja pela natureza do bem (crédito de consumo imediato), seja pela ausência de devolução integral dos valores pela apelada.

Inicialmente, cumpre afastar a tese da apelante de que a contratação de crédito por meios digitais não se enquadra na hipótese de “*fora do estabelecimento comercial*”. Com o avanço tecnológico e a massificação das operações realizadas via internet e aplicativos, a interpretação do art. 49 do CDC deve ser evolutiva, abrangendo as contratações realizadas em ambiente virtual.

O objetivo da norma visa proteger o consumidor de decisões tomadas por impulso ou sem a possibilidade de uma análise aprofundada das condições contratuais, o que é plenamente aplicável a contratos financeiros complexos como empréstimos e refinanciamentos, que muitas vezes são celebrados sem a presença física do consumidor em um balcão de atendimento.

A ausência de contato físico com o fornecedor ou com o produto (no caso, o serviço de crédito) justifica a concessão do prazo de reflexão. Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça já se manifestou pela aplicabilidade do direito de arrependimento às contratações eletrônicas, reconhecendo a necessidade de interpretação teleológica da norma. Nesse sentido:

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. [...]. 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 n. 1.340.604/RJ, relator Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 15/8/2013, DJe de 22/8/2013.)

No caso concreto, o ponto crucial da controvérsia reside no valor a ser devolvido para o exercício do direito de arrependimento. A apelante exigiu a devolução de R\$ 14.981,94, que correspondia ao valor total do refinanciamento, incluindo o montante utilizado para quitar o primeiro contrato. Contudo, o valor efetivamente creditado na conta da apelada foi de apenas R\$ 2.999,98, conforme comprovado nos autos.

A exigência da apelante de que a apelada devolvesse o valor integral do refinanciamento, que incluía a quitação do primeiro contrato, para exercer o direito de arrependimento, é manifestamente abusiva e contrária à finalidade do art. 49 do CDC. Afinal, com o desfazimento do segundo ajuste (refinanciamento), as condições do primeiro pacto (que incluem prazos, número de parcelas, e o valor de cada uma delas) retornam ao *status quo ante*.

Importante frisar que o parágrafo único do referido artigo estabelece que “os valores eventualmente pagos a qualquer título durante o prazo de reflexão serão devolvidos de imediato, monetariamente atualizados”. No caso de um empréstimo ou refinanciamento, o valor pago ou recebido pelo consumidor, para fins de devolução no exercício do arrependimento, é aquele que efetivamente ingressou em sua esfera de disponibilidade.

A quitação do contrato anterior (CCB n. AR00179683) com parte do valor do novo refinanciamento (CCB n. ----) configura uma operação interna da instituição financeira ou entre instituições financeiras para reestruturar a dívida da apelada.

Nesse contexto, a apelante não pode transferir para a consumidora o ônus de uma operação que, embora vinculada, é de sua própria gestão e risco. O direito de arrependimento visa permitir que o consumidor desfaça o novo negócio, retornando aos seu status originário.

Além disso, como já adiantado, o acórdão proferido no Agravo de Instrumento n. 1002322-56.2024.8.11.0000, que manteve a decisão liminar concedida em primeiro grau, corrobora esse entendimento ao considerar desarrazoada a exigência da apelante de um boleto no valor de R\$ 14.981,94 quando o valor efetivamente creditado à apelada foi de apenas R\$2.999,98.

Ao condicionar a eficácia da tutela de urgência ao depósito judicial apenas do valor efetivamente creditado à apelada, o Tribunal de Justiça reconheceu implicitamente a abusividade da exigência da apelante.

A conduta da apelante de criar um óbice desproporcional e indevido ao exercício do direito de arrependimento da apelada, ao exigir a devolução de um valor que não foi diretamente disponibilizado à sua livre disposição, configura falha na prestação do serviço.

A apelante tinha o dever de não criar embaraços ao exercício do direito de arrependimento, providenciando o cancelamento do refinanciamento e o restabelecimento do contrato original mediante a devolução pela apelada apenas do valor que ela efetivamente recebeu.

A inércia da apelada em pagar o boleto no valor superior ao que lhe foi disponibilizado no segundo pacto não pode ser interpretada como desistência tácita ao direito de arrependimento, mas sim como uma reação legítima a uma exigência indevida.

Portanto, o direito de arrependimento foi validamente exercido pela apelada, e a recusa da apelante em efetivá-lo de forma adequada e sem ônus indevidos configura ilícito contratual.

### **Dos danos morais.**

Quanto à configuração do dano moral, a situação retratada nos autos revela-se além do que um simples descumprimento de obrigação. A falha na prestação do serviço pela apelante, que é evidente, além de criar um obstáculo abusivo para o exercício do direito de arrependimento da apelada – haja vista que a ré apelante lhe exigiu a devolução de um valor muito superior ao que ela efetivamente recebeu, em clara desconformidade com a legislação consumerista e com os princípios da boa-fé e transparência – desbordou para uma violação à honra objetiva da autora ante a negatização de seu nome perante o SERASA.

A frustração de ter um direito legalmente assegurado negado, a

angústia de se ver presa a um contrato que considerava oneroso e a necessidade de despende tempo e energia para buscar a solução de um problema que deveria ter sido resolvido administrativamente são elementos que configuram o dano moral.

Aliás, o envio de um boleto com valor abusivo, inviabilizando o exercício regular do direito de arrependimento, e a subsequente inércia em resolver a questão administrativamente obrigaram a apelada a buscar o Poder Judiciário.

No que tange, portanto, à alegada inoccorrência do dano moral, não há dúvida que a pretensão recursal não merece acolhida.

Já no que se refere ao pleito subsidiário de redução do valor arbitrado a título de indenização, a razão mais uma vez não socorre à apelante.

Sobre mencionado tema, por não haver no ordenamento jurídico pátrio normas positivadas para a aferição objetiva do valor indenizável, sagrou-se no âmbito da doutrina e da jurisprudência nacional o entendimento de que o quantum indenizatório deve ser justo a ponto de alcançar seu caráter punitivo e proporcionar satisfação ao correspondente prejuízo moral sofrido pelo ofendido.

No caso, a verba indenizatória fixada em R\$6.600,00, bem atende aos primados de razoabilidade, proporcionalidade e equidade, assim como às finalidades compensatória e pedagógica do dever de indenizar, considerando a gravidade da conduta da apelante, o porte econômico das partes e os precedentes jurisprudenciais em casos análogos.

Ante o exposto, **nego provimento** ao recurso de apelação, mantendo integralmente a sentença recorrida por seus próprios fundamentos.

É como voto.-

**Data da sessão:** Cuiabá-MT, 26/11/2025

Assinado eletronicamente por: **MARILSEN ANDRADE ADDARIO**

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



PJEDBNKBFDPDN