



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Gabinete do Desembargador Marcus da Costa Ferreira

APELAÇÃO CÍVEL Nº 5409656.79.2019.8.09.0051

COMARCA DE GOIÂNIA

APELANTE: BANCO -----

APELADO: -----

RELATOR: DES. ALAN SEBASTIÃO DE SENA CONCEIÇÃO

VOTO VISTA

Como relatado, trata-se de **APELAÇÃO CÍVEL** interposta por **BANCO -----**, contra sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 30ª Vara Cível da comarca de Goiânia, Dr. William Costa Mello, nos autos da “*ação declaratória*”, ajuizada por -----, pela qual os pedidos exordiais foram julgados procedentes nos seguintes termos:

Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE, **declarando a inexistência do contrato** em relação a reserva de margem consignada, bem como em relação ao cartão de crédito, e:

- 1) **condenar o requerido, ao pagamento, em favor da parte autora, a título de indenização pelos danos morais sofridos, da quantia de R\$ 10.000,00** (dez mil reais), corrigida de acordo com o índice INPC/IBGE, a partir da data de seu arbitramento, ou seja, a publicação desta sentença

(Súmula 362 do STJ), com incidência de juros de mora no patamar de 1% ao mês (CC/2002, art. 406 e CTN, art. 161, parágrafo 1º), a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ).

2) condenar o requerido à restituição em dobro do valor descontado atítulo de RMC devendo ser acrescida de correção monetária e juros moratórios de 0,5% ao mês, desde o desembolo.

Oficie-se o INSS para que proceda a suspensão dos descontos na folha de pagamento do autor referente a “RESERVA DE MARGEM DE CARTÃO DE CRÉDITO”, bem como informando-a acerca do teor desta sentença.

Condeno, ainda, o requerido ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios da parte contrária, estes que fixa-se em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, consoante inteligência do artigo 85, §2º, do CPC/15.

Em suas razões recursais o réu/apelante, em síntese, defende a legalidade da contratação, rechaçando, por conseguinte, a revisão judicial do contrato, a repetição de indébito e a condenação nos danos morais.

Levada a causa à sessão colegiada do dia 15.06.21, o relator proferiu voto no sentido de conhecer e dar parcial provimento ao apelo para: 1) determinar a readequação do empréstimo para crédito consignado; 2) determinar a devolução na forma simples e 3) julgar improcedentes os danos morais.

Para melhor análise, pedi vista dos autos, que vieram-me conclusos.

É o breve relatório. Passo ao VOTO.

De antemão, não obstante o respeitável entendimento exarado

pelo relator, dele **divirjo quanto a repetição na forma simples e à indenização por danos morais, pelos motivos que passo a expor:**

DA REPETIÇÃO DE INDÉBITO

Quanto à repetição em dobro, o Tribunal da Cidadania, recentemente, fixou a seguinte tese:

A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. (STJ. Corte Especial. EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020).

A tese acima restou fixada a partir da **interpretação do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor**, que preconiza que *“o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”*.

A devolução em dobro do valor cobrado indevidamente do consumidor não depende da comprovação de que o fornecedor do serviço agiu com má-fé, porquanto será cabível se a cobrança indevida configurar conduta contrária à boa-fé objetiva, “elemento” que está na gênese de todas as relações contratuais (civilistas, consumeristas, administrativistas etc).

Além disso, o CDC exige o preenchimento dos seguintes requisitos:

- a) Cobrança por quantia indevida;**
- b) O consumidor pagar essa quantia indevida;**

c) Não ocorrência de engano justificável por parte do cobrador.

In casu, a quantia foi cobrada indevidamente e descontada (paga) diretamente da remuneração do autor. Não houve, por parte do Banco apelante, qualquer espécie de engano justificável, como exige o Código de Defesa do Consumidor e o Superior Tribunal de Justiça sendo, portanto, consentânea e legítima a devolução em dobro do indébito.

A propósito colaciono os julgados desta Câmara Julgadora:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO CONTRATO NA MODALIDADE DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO EM FOLHA DE PAGAMENTO. DESCONTO SOMENTE DO MÍNIMO DA FATURA MENSAL. REFINANCIAMENTO DO VALOR TOTAL DEVIDO TODO MÊS. VIOLAÇÃO DO DEVER DE TRANSPARÊNCIA. CONDUTA ABUSIVA. SÚMULA 63 DO TJGO. REVISÃO DO PACTO EM FAVOR DA PARTE HIPOSSUFICIENTE. JUROS REMUNERATÓRIOS. TAXA MÉDIA DE MERCADO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO EM EVENTUAL RESTITUIÇÃO. DANO MORAL DEVIDO. MULTA COMINATÓRIA. POSSIBILIDADE. [...]. 3. De **acordo com o recente entendimento do Superior Tribunal de Justiça, a repetição de débito em dobro, baseada no CDC, pode ocorrer quando presente o pagamento indevido independente da má-fé do fornecedor**. Embora o entendimento seja pela restituição em dobro, a sentença determinou de forma simples, cabendo assim a sua reforma nesse ponto. 4. São devidos danos morais consubstanciados pelos débitos infundáveis cobrados mensalmente, os quais foram fixados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). 5.

Fixada a multa cominatória dentro dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, adequando-se aos contornos do caso concreto, deve ser mantida incólume, uma vez que a coação tem que ser efetiva, pois o que se pretende preservar é a autoridade do comando estatal para a efetividade e eficácia da prestação da tutela jurisdicional. 6. Majoração dos honorários

advocatícios em grau recursal, com fulcro no art. 85, §11, do CPC. PRIMEIRO APELO CONHECIDO E DESPROVIDO. SEGUNDO APELO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. SENTENÇA REFORMADA.(TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível, 0315926-75.2016.8.09.0093, **Minha Relatoria**, 5ª Câmara Cível, julgado em 10/05/2021, DJe de 10/05/2021)

[...]

6. A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. Precedentes STJ. 7. Como o cartão de crédito não foi utilizado pela consumidora para compras, demonstrando que ela realmente fechou o negócio imaginando ter contraído empréstimo pessoal, o dano moral deve ser fixado, in casu, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), devendo incidir juros de mora de 1% ao mês a contar da citação e correção monetária pelo INPC a partir do arbitramento (Súmula 362/STJ). 8. Relegado exclusivamente à ré, ora primeira apelante, a responsabilidade pelo pagamento dos honorários advocatícios fixados à ocasião da sentença. 9. APELAÇÕES CÍVEIS CONHECIDAS. 1ª APELAÇÃO DESPROVIDA. 2ª APELAÇÃO PROVIDA.(TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível 5284290-82.2020.8.09.0087, Rel. Des(a). GUILHERME GUTEMBERG ISAC PINTO, 5ª Câmara Cível, julgado em 27/04/2021, DJe de 27/04/2021)

Portanto, sem mais delongas, entendo que deve ser mantida a sentença que determinou que a instituição financeira seja condenada à repetição do indébito, em dobro, relativamente os valores descontados a maior do consumidor.

DOS DANOS MORAIS

Continuando no julgamento, também entendo restaram configurados os danos morais.

Ressalte-se que esta Corte Julgadora tem entendido pela não configuração de danos morais quando o consumidor utiliza o cartão na operação “crédito”. Entretanto, o caso em epígrafe não se amolda a esta situação, porquanto o apelado não utilizou o cartão com tal finalidade.

Assim, de fato, a instituição financeira, ao oferecer o contrato de cartão de crédito consignado ao consumidor, com desconto na folha de pagamento da fatura mínima, não agiu sob a égide da boa-fé, da transparência e da informação, como dito anteriormente.

Nessa esteira, a instituição financeira ofendeu ao princípio da transparência, que consagra que o consumidor tem o direito de ser informado sobre todos os aspectos do produto ou serviço, bem como não cumpriu com o dever de informar, que prescreve que o fornecedor deve prestar todas as informações acerca do produto ou serviço de uma maneira clara e precisa, sendo vedadas quaisquer omissões, conforme se retira do disposto no Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

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: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995) (...)

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; (...)

Nesse sentido, quanto ao princípio da transparência, Rizzato Nunes argumenta que:

“O princípio da transparência, expresso no caput do art. 4º do CDC, se traduz na obrigação do fornecedor de dar ao consumidor a oportunidade de conhecer os produtos e serviços que são oferecidos e, também, gerará no contrato a obrigação de propiciar-lhe o conhecimento prévio de seu conteúdo. O princípio da transparência será complementado pelo princípio do dever de informar, previsto no inciso III do art. 6º, e a obrigação de apresentar previamente o conteúdo do contrato está regradada no art. 46”. (NUNES, Luis Antonio Rizzatto. Curso de direito do consumidor – 7. ed. ver. e atual. – São Paulo: Saraiva, 2012. p. 178).

Complementando o raciocínio, o citado autor defende, quanto ao dever de informar:

O dever de informar é princípio fundamental na Lei n. 8.078, aparecendo inicialmente no inciso II do art. 6º, e, junto ao princípio da transparência estampado no caput do art. 4º, traz uma nova formatação aos produtos e serviços oferecidos no mercado.

Com efeito, na sistemática implantada pelo CDC, o fornecedor está obrigado a prestar todas as informações acerca do produto e do serviço, suas características, qualidades, riscos, preços etc., de maneira clara e precisa, não se admitindo falhas ou omissões.

Trata-se de um dever exigido mesmo antes do início de qualquer relação. A informação passou a ser componente necessário do produto e do serviço, que não podem ser oferecidos no mercado sem ela.

O princípio da transparência, como vimos, está já previsto no caput do art. 4º, e traduz a obrigação de o fornecedor dar ao consumidor a oportunidade de tomar conhecimento do conteúdo do contrato que está sendo apresentado.

Assim, da soma dos princípios, compostos de dois deveres – o da transparência e o da informação –, **fica estabelecida a obrigação de o fornecedor dar cabal informação sobre seus produtos e serviços oferecidos e colocados no mercado, bem como cláusulas contratuais por ele estipuladas** (NUNES, Luís Antônio Rizzatto. Curso de direito do consumidor – 7. ed. ver. e atual. – São Paulo: Saraiva, 2012. p. 185).

Com efeito, a parte autora não recebeu a informação mínima necessária quanto à impossibilidade de pagamento do valor mutuado somente com os descontos ocorridos na margem consignável, menos ainda quanto à forma com que poderia efetuar o pagamento em parcelas do valor mutuado.

Acerca da relevância do dever de informação, já erigido a princípio no Código de Defesa do Consumidor, calha destacar a recém sancionada Lei 14.181/21 (Lei do Superendividamento) que altera a lei consumerista, inserindo dispositivos que buscam reiterar ainda mais tal dever.

A exemplo, os incisos XI e XII do artigo 6º do CDC, que foram incluídos com a seguinte redação:

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeirae de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação,na repactuação de dívidas e na concessão de crédito

A propósito, o arito 54-B do CDC, também incluído pela lei do

superendividamento, traz uma preocupação ainda maior quanto à oferta do crédito e o esclarecimento do consumidor no momento da contratação, senão vejamos:

Art. 54-B. No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 deste Código e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre:

- I - o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem;**
- II - a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento;**
- III - o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias;**
- IV - o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor;**
- V - o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 deste Código e da regulamentação em vigor.**

§ 1º As informações referidas no art. 52 deste Código e no caput deste artigo devem constar de forma clara e resumida do próprio contrato, da fatura ou de instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor.

§ 2º Para efeitos deste Código, o custo efetivo total da operação de crédito ao consumidor consistirá em taxa percentual anual e compreenderá todos os valores cobrados do consumidor, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro.

§ 3º Sem prejuízo do disposto no art. 37 deste Código, **a oferta de crédito ao consumidor e a oferta de venda a prazo, ou a fatura mensal, conforme o caso, devem indicar, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento.'**

Complementando, constitui prática totalmente repudiada pela lei consumerista a publicidade e oferta de produtos que dificultem a compreensão do consumidor acerca dos ônus e riscos da contratação do crédito, devendo o fornecedor informar e esclarecer adequadamente, levando-se em consideração a idade, sobre a natureza e modalidade do crédito oferecido.

Não se olvide que as maiores “vítimas” desta modalidade contratual são aposentados, pessoas idosas, muitas vezes analfabetos, ou seja, HIPERVULNERÁVEIS, que já recebem uma parca renda e, em busca de crédito, acreditam na promessa “milagrosa” da concessão de um crédito a longo prazo, com parcelas reduzidas, mas desconhecem as reais condições de contratação.

A propósito em razão da relevância e da inovação, transcrevo os artigos 54-C e 54-D incluídos no CDC que demonstram claramente a preocupação do legislador em preservar o consumidor principalmente na fase pré-contratual. Ressalte-se que todas as disposições inseridas, já decorriam de dever de informação preconizado no artigo 6º do CDC, porém, diante da relutância de aplicação por muitos e diante da baixa efetividade, tornou-se necessário constar explicitamente na legislação o que já era de hialina clareza:

Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não:

I - (VETADO);

II - indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor;

- III - **ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo;**
- IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, **principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio;**
- V - condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais.

Parágrafo único. (VETADO).'

'Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas:

- I - **informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento;**
- II - **avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados;**
- III - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito.

Parágrafo único. O **descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor.'**

Relevante mencionar o disposto do parágrafo único do artigo 54-D. O dispositivo prevê como regra impositiva e não alternativa INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS, PATRIMONIAIS E MORAIS no caso de oferta de crédito que não observe as regras dos artigos 52 e 54-C, ou seja, que violem o dever de INFORMAÇÃO.

Aliás, não é demais mencionar que o artigo 46 da lei consumerista preconiza que os contratos que regulam as relações de consumo NÃO OBRIGARÃO os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento PRÉVIO de seu conteúdo, ou se os seus respectivos instrumentos forem redigidos de modo a DIFICULTAR A COMPREENSÃO DE SEU SENTIDO OU ALCANCE.

Nesta senda, ante a clara abusividade do contrato firmado e violação da boa fé e dos princípios da transparência, da informação, da lealdade e da cooperação, o consumidor deve ser reparado de forma integral, ou seja, material (com a restituição de eventuais valores) e moral.

Obviamente, o desconto reiterado de parcelas, mormente quando não se coloca a data do término, é apto a gerar mais que o dano efetivamente material, pois cria um sentimento de impotência naquele que contrata o crédito com a instituição financeira, pois nunca chega ao fim, sendo necessário o desgaste nas vias administrativas e judiciais para quitar a tal obrigação, o que refoge ao largo mero dissabor do dia a dia.

A propósito:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CARTÃO DE CRÉDITO.

DESCONTO MÍNIMO NA FATURA. DÍVIDA IMPAGÁVEL. ABUSIVIDADE CONSTATADA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. RAZOABILIDADE. SENTENÇA MANTIDA. I Verificado nos autos que foi realizado empréstimo bancário na modalidade de Contrato de Cartão de Crédito Consignado em Folha de Pagamento, com descontos no valor mínimo da fatura, sem terem sido observados os princípios da Informação e da Transparência, além de normas legais de regência, tornando a dívida impagável, impõe-se a intervenção judicial em benefício do consumidor hipossuficiente para rescindir o pacto e apurar a dívida em liquidação de sentença. II – **Os descontos indevidos em folha de pagamento de parcelas referentes a contrato de empréstimo abusivo, caracteriza o dano moral, que independe de prova do prejuízo, uma vez que decorre do próprio evento danoso.** III - A fixação do valor a ser pago a título de danos morais fica ao prudente arbítrio do julgador que levou em consideração as circunstâncias específicas do caso e observou os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sem fomentar o enriquecimento ilícito, devendo ser mantido o quantum arbitrado. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJGO, Apelação (CPC) 502410663.2017.8.09.0051, Rel. Leobino Valente Chaves, 3ª Câmara Cível, julgado em 21/09/2018, DJe de 21/09/2018) - grifei

APELAÇÃO. AÇÃO DE DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONTRATO FIRMADO NA MODALIDADE DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO EM CONTRACHEQUE. ABUSIVIDADE E ONEROSIDADE EXCESSIVAS. DESCONTO DO MÍNIMO DA FATURA MENSAL. DÍVIDA IMPAGÁVEL. NÃO PACTUAÇÃO DO VALOR E DA QUANTIDADE DAS PARCELAS. EQUIPARAÇÃO AO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. JUROS REMUNERATÓRIOS À TAXA MÉDIA DE MERCADO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA. 1. Se no momento da contratação não foi dada ao consumidor ciência da real natureza do negócio, modalidade contratual que combina duas operações distintas, o empréstimo consignado e o cartão de crédito, e sem a clara estipulação do número e dos valores das parcelas, as cláusulas contratuais devem ser interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor (CDC, art. 47), com

a modificação do contrato para empréstimo consignado. 2. Se no contrato foram cobrados juros remuneratórios acima da taxa média de mercado, referente ao crédito pessoal consignado, deve o percentual ser adequado ao patamar à referida média. 3. **A ausência de transparência das cláusulas contratuais e a excessiva onerosidade imposta ao consumidor configura ato ilícito passível de reparação a título de danos morais.** 4. **A fixação dos danos morais deve obedecer aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, servindo como forma de compensação da dor sofrida sem representar enriquecimento ilícito do beneficiário.** 5. Se a parte autora logrou êxito na maioria de seus pedidos iniciais, deve a ré arcar na integralidade com o ônus da sucumbência. Apelação cível conhecida e provida. Sentença reformada. (TJGO, APELAÇÃO 0200522-23.2014.8.09.0100, Rel. ITAMAR DE LIMA, 3ª Câmara Cível, julgado em 08/02/2019, DJe de 08/02/2019) - grifei

Na espécie, verifica-se ainda a reflexão quanto a valoração do tempo, ou melhor, na violação do tempo, sob a ótica dos danos provocados pelo seu desperdício injustificado.

Aqui deve-se levar em conta também o tempo desperdiçado pelo consumidor, na tentativa de solucionar problema, o que poderia ter sido evitado se, a instituição financeira, na primeira reclamação do consumidor, tivesse dado a devida atenção, ainda mais considerando o entendimento já sedimentado em súmula em relação à matéria aqui tratada.

Sem mais delongas, percebe-se a ocorrência do dano moral indenizável, o qual não decorreu somente ausência de clareza na contratação, mas do sentimento de indignação e impotência certamente experimentado pelo consumidor com a falta de atenção que lhe foi dedicada, o tempo livre perdido, considerando que o desvio produtivo “caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver

um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”, conforme definição sustentada pelo Ilustre advogado MARCOS DESSAUNE, na obra supracitada.

Conclui-se, desta forma, que a apelante não prestou serviços a contento, cuja situação não constitui mero dissabor, ensejando, portanto, a reparação por dano moral, conquanto capaz de causar impaciência, angústia, desgaste físico, sensação de descaso e irritação, perda de tempo injustificada, impressões estas que, indiscutivelmente, provocam um sofrimento íntimo além dos meros aborrecimentos próprios do cotidiano.

Nesse desiderato, considerando o contexto fático em exame, valendo-me dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como da capacidade econômica de quem paga (instituição financeira) e evitando-se o enriquecimento sem causa de quem recebe (o consumidor lesado), entendo que o quantum indenizatório deve ser reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de correção monetária pelo INPC, desde a data do julgamento deste recurso em sessão, até efetivo pagamento, como preconiza a súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, mais juros de mora a partir da citação.

ANTE O EXPOSTO, dirijo do nobre Relator, manifestando-se pelo PARCIAL PROVIMENTO DO APELO apenas para reduzir os danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nos moldes preconizados no parágrafo anterior, mantendo inalterada a sentença nos demais capítulos.

É como voto.

DES. MARCUS DA COSTA FERREIRA

