



Poder Judiciário do Estado da Paraíba  
Tribunal de Justiça  
Gabinete da Desembargadora Maria das Neves do Egito de A. D. Ferreira

## **ACÓRDÃO**

**APELAÇÃO CÍVEL N. 0013582-89.2013.815.0011**

**ORIGEM: 2ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande**

**RELATOR: Juiz João Batista Barbosa, convocado para substituir a Desª Maria das Neves do Egito de A. D. Ferreira**

**APELANTE: Itaú Unibanco S/A**

**ADVOGADO: Wilson Sales Belchior**

**APELADA: Tereza Soares Mendonça**

**ADVOGADO: Gilvan de Alcântara Gusmão**

**APELAÇÃO CÍVEL.** AÇÃO INDENIZATÓRIA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. DESCONTOS NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ART. 14 DO CDC. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. CABIMENTO. HIPOSSUFICIÊNCIA DO CONSUMIDOR CONFIGURADA. ART. 6º, INCISO VIII, DO CDC. RETRIBUIÇÃO INDENIZATÓRIA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. ART. 42 DO CDC. AUSÊNCIA DE ENGANO JUSTIFICÁVEL. MANUTENÇÃO DA QUANTIA ARBITRADA EM DECORRÊNCIA DOS DANOS MORAIS. DESPROVIMENTO.

- "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." (CDC, Art. 14.)

- De acordo com o art. 42, parágrafo único, do CDC, devem ser restituídos em dobro os valores pagos em virtude de cobrança indevida, salvo em caso de engano justificável.

- Configurado o dano moral, o valor da indenização é estimado pela extensão do dano, pelo grau de culpa do ofensor, pela situação socioeconômica das partes, além de fixar-se uma quantia que sirva de desestímulo ao ofensor para a renovação da prática ilícita, de modo que a reparação não deixe de satisfazer a vítima, nem seja insignificante para o causador do dano.

**VISTOS**, relatados e discutidos estes autos.

**ACORDA** a Segunda Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, **à unanimidade, negar provimento ao recurso apelatório.**

ITAÚ UNIBANCO S/A apela da sentença (f. 68/70) proferida pelo Juízo de Direito da 2ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande que, nos autos da ação indenizatória proposta por TEREZA SOARES MENDONÇA, julgou procedente o pleito exordial, condenando o apelante à suspensão dos descontos originados do contrato n. 42051-0000001667545539, ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de danos morais, bem como à devolução em dobro dos valores descontados dos proventos da autora/apelada. Por fim, o Juiz *a quo* fixou os honorários advocatícios em 20% sobre o valor da condenação.

No recurso o apelante levanta as seguintes questões: (a) culpa exclusiva do consumidor; (b) inexistência de dano moral; (c) impossibilidade de inversão do ônus da prova; (d) impossibilidade da devolução em dobro; (e) minoração da indenização fixada pelo Juízo singular (f. 74/81).

Contrarrazões pela manutenção da sentença (f. 88/91).

Parecer da Procuradoria de Justiça, às f. 95/98, sem manifestação quanto ao mérito recursal.

É o relatório.

**VOTO: Juiz Convocado JOÃO BATISTA BARBOSA**  
**Relator**

Historiam os autos que a promovente, ora apelada, estava recebendo seus proventos em valor menor do que o usual. Ela sustenta que, ao informar-se sobre o caso, descobriu que existia a celebração de um empréstimo consignado, em seu nome, na instituição apelante, no valor de R\$ 1.081,56, fracionado em **48 parcelas de R\$ 64,77**, descontado de forma direta do seu benefício previdenciário. Mas acrescenta que desconhece o contrato citado e que nunca realizou tal empréstimo.

Da análise do conjunto fático-probatório, observa-se que o apelante somente atestou o encerramento da conta da parte autora em novembro de 2012, e juntou extratos da movimentação bancária dessa conta (f. 35/39).

Como bem pontuado na sentença combatida, nesses extratos bancários constam o aporte, na conta bancária da autora, do valor de R\$ 1.065,60, sendo referido como "renegociação", já que haveria saldo devedor em aberto.

Dessa maneira, pela lógica, esses valores seriam referentes a um suposto empréstimo consignado, com o objetivo de cobrir o saldo deficitário da recorrida. Todavia não há comprovação de que essa transação teria sido consumada com a anuência da apelada. A instituição financeira não conseguiu demonstrar a existência de qualquer documento que comprove a assinatura da autora nessa "renegociação".

Como é cediço, em uma relação tipicamente consumerista o fornecedor de serviços responde, de forma objetiva, por todos os prejuízos causados, independentemente da existência de culpa. Nesse sentido, eis o que prevê o art. 14, *caput*, do CDC:

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.

Apesar de seus argumentos, o recorrente não estava no exercício regular de um direito, mas sim praticou ato flagrantemente

inadequado e abusivo, quando descontou valor do benefício previdenciário da apelada, baseado em um contrato de empréstimo consignado inexistente.

A indenização por dano moral é assegurada no art. 5º, incs. V e X, de nossa Constituição da República, bem como nos arts. 186 e 927, ambos do Código Civil, desde que preenchidos os requisitos legais para tanto, o que é o caso dos autos.

De acordo com os citados artigos, para que se possa aferir a existência do dever de indenizar, alguns elementos são importantes: **ação ou omissão do agente, dano sofrido pela vítima e relação de causalidade entre ambos**. São os pressupostos da responsabilidade civil.

Eis a redação dos referidos artigos do Código Civil:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

[...]

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Na situação em exame é patente a ocorrência do prejuízo moral sofrido, pois se trata de responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, no caso, a instituição bancária apelante, que deve assumir a obrigação de indenizar a apelada, em razão de sua prática ilegal e abusiva, conforme preceituam os art. 186 e 927 do Código Civil, sendo prescindível a comprovação dos danos morais.

Esse é o entendimento deste Tribunal de Justiça, conforme se vê adiante:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. INSCRIÇÃO EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO INDEVIDA. ABALO EXTRAPATRIMONIAL. CONFIGURADO. IRRESIGNAÇÃO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. FIXAÇÃO RAZOÁVEL. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. NEGATIVA DE SEGUIMENTO AO RECURSO. - Segundo o entendimento jurisprudencial, a inscrição indevida do

nome do consumidor em órgão de restrição ao crédito caracteriza, por si só, o dano moral, cuja ocorrência prescinde de comprovação, uma vez que decorre do próprio fato, operando-se in re ipsa. - Fixado o quantum indenizatório em patamar razoável e consoante a extensão do dano sofrido, bem como obedecendo aos demais critérios firmados pela jurisprudência pátria, deve-se manter o valor arbitrado. (...).<sup>1</sup>

Eis julgado deste Tribunal de Justiça no mesmo tom, com destaque em negrito no que interessa:

APELAÇÃO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO C/C DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. OCORRÊNCIA DE FRAUDE. FALTA DE COMPROVAÇÃO DOS FATOS DESCONSTITUTIVOS DO DIREITO DO AUTOR. NÃO DESINCUMBÊNCIA DO ONUS PROBANDI. ART. 6º, VIII, CDC, E ART. 333, II, CPC. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO SIMPLES. AUSÊNCIA DE PROVA DA MÁ-FÉ. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO DA AFETAÇÃO PSICOLÓGICA. FIXAÇÃO EM PATAMAR RAZOÁVEL. DESPROVIMENTO DO RECURSO. Ante a fragilidade da prova desconstitutiva do direito da autora, haja vista a falta de comprovação, por parte da instituição financeira, da legalidade e da validade do contrato de empréstimo, a concessão do pleito autoral se afigura impositiva, sob pena de afrontas ao direito vindicado, consoante art. 6º, VIII, do CDC e art. 333, II, do CPC. **Os danos morais restam perfeitamente configurados na espécie, eis que, apesar de a ocorrência de fraudes em contratos não gerar, automaticamente, um prejuízo psicológico passível de reparação, o valor do prejuízo financeiro ocasionado à consumidora implica, sim, em abalo inquestionável à sua tranquilidade, dada, sobretudo, a enorme limitação de seus rendimentos. Evidenciada, in concreto, a configuração do abalo psicológico, a condenação da recorrente ao pagamento de indenização por danos morais é imperiosa, devendo ser fixada mediante prudente arbítrio do Juiz, de acordo com o princípio da razoabilidade.** O valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente.<sup>2</sup>

Não há como o banco apelante eximir-se da responsabilidade reparatória tanto patrimonial, quanto moral, porque caberia a ele, ao menos, o maior cuidado quando do procedimento de suas transações.

---

<sup>1</sup> APELAÇÃO CÍVEL n. 200.2011.008438-7/001, Relator: Juiz Ricardo Vital de Almeida, convocado em substituição ao Des. José Ricardo Porto, Primeira Câmara Cível, Publicação: 09/09/2013.

<sup>2</sup> Apelação Cível n. 0021892-55.2011.815.0011, Relator: Des. João Alves da Silva, Publicação: DJ 09/60/2014.

No que concerne ao despacho de f. 28, onde o Juízo sentenciante considerou que estaria evidenciada a situação de **hipossuficiência do apelado em relação ao banco apelante**, e, por isso, inverteu o ônus da prova para este último, fora acertada tal deliberação. Claramente a consumidora, ora apelada, não teria condições de comprovar todas os fatos aduzidos em sua exordial, e, como sabido, as instituições detêm todo o histórico das transações que realizam.

Ademais, cabe reforçar que a garantia da inversão do *onus probandi* nas relações de consumo está resguardada na legislação consumerista, em seu art. 6º, VIII, *in verbis*:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

[...]

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

**Em relação à restituição dos valores pagos, em decorrência da subtração, ser em dobro**, é de conclusão lógica que se foram adimplidos em virtude de uma **cobrança indevida e injustificável**, o apelante fica obrigado a restituir em dobro o valor pago, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, *in verbis*:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. 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.

O parágrafo único do artigo em comento é **claro ao afirmar que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito em dobro, salvo em caso de engano justificável**.

Destarte, se o fornecedor cobrar determinada quantia indevida, mas pautada no engano justificado pelas circunstâncias do caso concreto,

ele se exime da punição de devolver a quantia em dobro.

O engano justificável é aquele que não decorre de dolo (má-fé) ou culpa. Nesse sentido, destaco comentário da professora Ada Pellegrini Grinover:

Se o engano é justificável não cabe a repetição. No código Civil, só a má-fé permite a aplicação da sanção. Na legislação especial (CDC), tanto a má-fé como a culpa (imprudência, negligência e imperícia) dão ensejo à punição.

O engano é justificável quando não decorre de dolo ou de culpa. É aquele que, não obstante todas as cautelas razoáveis exercidas pelo fornecedor-credor, manifesta-se.<sup>3</sup>

Nessa mesma perspectiva trilha o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, conforme julgado adiante:

ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO. COBRANÇA INDEVIDA. REPETIÇÃO EM DOBRO. CDC. POSSIBILIDADE. ERRO INJUSTIFICÁVEL. PRECEDENTES DO STJ. AGRAVO NÃO PROVIDO. 1. As Turmas que compõem a Primeira Seção do Superior Tribunal de Justiça firmaram o entendimento de que "O engano, na cobrança indevida, só é justificável quando não decorrer de dolo (má-fé) **ou culpa** na conduta do fornecedor do serviço" (REsp 1.079.064/SP, Rel. Min. HERMAN BENJAMIN, Segunda Turma, DJe 20/4/09). 2. Não há falar em erro justificável na hipótese em que a cobrança indevida ficou caracterizada em virtude da inexistência de prestação de serviço pela concessionária. 3. Agravo regimental não provido. (AgRg no REsp 1221844/RJ, Rel. MIN. ARNALDO ESTEVES LIMA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 18/08/2011, DJe 24/08/2011) RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. TARIFA DE ÁGUA E ESGOTO. COBRANÇA INDEVIDA. CULPA DA CONCESSIONÁRIA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. (...) 4. Interpretando o disposto no art. 42, parágrafo único, do CDC, as Turmas que compõem a Primeira Seção desta Corte de Justiça firmaram orientação no sentido de que "o engano, na cobrança indevida, só é justificável quando não decorrer de dolo (má-fé) ou culpa na conduta do fornecedor do serviço" (REsp 1.079.064/SP, 2ª Turma, Rel. Min. Herman Benjamin, DJe de 20.4.2009). Ademais,

---

<sup>3</sup> Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto / Ada Pellegrini Grinover ... [et al].- 8 ed. - Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005, p. 397.

"basta a culpa para a incidência de referido dispositivo, que só é afastado mediante a ocorrência de engano justificável por parte do fornecedor" (REsp 1.085.947/SP, 1ª Turma, Rel. Min. Francisco Falcão, DJe de 12.11.2008). Destarte, o engano somente é considerado justificável quando não decorrer de dolo ou culpa. 5. Na hipótese dos autos, a Corte de origem concluiu que estava caracterizada a culpa da concessionária na cobrança indevida da tarifa de água e esgoto, não sendo, portanto, razoável falar em engano justificável. (...).<sup>4</sup>

E mais: a prova da justificabilidade do engano, que não restou devidamente evidenciada nos autos, compete ao fornecedor.

Assim, quanto à restituição em dobro do valor subtraído, à luz do artigo 42, parágrafo único, do CDC, não vislumbro qualquer equívoco na sentença, que deve ser mantida incólume.

Quanto ao pedido de minoração da verba indenizatória por danos morais, fixada no valor de R\$ 5.000,00, não pode ser atendido nesta instância.

No dano moral, ao contrário do que ocorre no dano material, inexistente prejuízo econômico, possuindo a indenização outro significado. Seu objetivo é duplo: satisfativo/punitivo. Por um lado, a paga em pecúnia deverá amenizar a dor sentida. Em contrapartida, deverá também a indenização servir como castigo ao ofensor, causador do dano, incutindo-lhe um impacto tal, suficiente para dissuadi-lo de um novo atentado.

O valor da indenização, é de curial sabença, é estimado pela extensão do dano, pelo grau de culpa do ofensor, pela situação socioeconômica das partes, além de fixar-se uma quantia que sirva de desestímulo ao ofensor para a renovação da prática ilícita, de modo que a indenização não deixe de satisfazer a vítima, nem seja insignificante para o causador do dano.

Efetivamente, o dinheiro não repara, de maneira satisfatória, os danos moralmente sofridos. Todavia serve como uma compensação para quem foi atingido em sua moral por fatos a que não deu causa, devendo o valor da indenização ser pautado pela proporcionalidade e razoabilidade,

---

<sup>4</sup> REsp n. 1.115.741/RJ, Relatora: Ministra Denise Arruda, Primeira Turma, publicação: DJe de 24/11/2009.



levando-se em consideração as peculiaridades de cada caso concreto.

No arbitramento do *quantum* indenizatório, nos casos de condenação em danos morais, o julgador deve estar atento aos mínimos detalhes da controvérsia, notadamente à extensão do dano. O Magistrado, portanto, deve agir com prudência, atento a resguardar os princípios e valores constitucionais, notadamente os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Em outras palavras, o *quantum* não deve ser absurdamente irrisório, a ponto de inviabilizar a compensação pela dor sofrida, nem exagerado que chegue a consubstanciar enriquecimento ilícito.

Então, a condenação ao pagamento da indenização no valor de R\$ 5.000,00 é apropriada para a demanda, levando-se em conta a extensão do dano, a situação econômica da vítima, e em harmonia com o valor das indenizações concedidas por este Egrégio Tribunal de Justiça em casos similares.

Ante o exposto, **nego provimento ao recurso apelatório.**

É como voto.

Presidiu a Sessão o Excelentíssimo Desembargador **ABRAHAM LINCOLN DA CUNHA RAMOS**, que participou do julgamento com **ESTE RELATOR** (Juiz de Direito Convocado, com jurisdição plena, em substituição à Excelentíssima Desembargadora MARIA DAS NEVES DO EGITO DE A. D. FERREIRA) e com o Excelentíssimo Desembargador **OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO**.

Presente à Sessão a Excelentíssima Doutora **LÚCIA DE FÁTIMA MAIA DE FARIAS**, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em João Pessoa/PB, 10 de setembro de 2015.

**Juiz Convocado JOÃO BATISTA BARBOSA**  
**Relator**

