



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca da Capital
2º Juizado Especial Cível - Unidade 100% Digital

Autos nº 0311464-06.2018.8.24.0023

Ação: Procedimento do Juizado Especial Cível/PROC

Autor: Katia Marina Kuhn

Réu: Banco Santander S/A

Vistos, etc.

Julgo antecipadamente a lide.

Aduz a autora que em 03/11/17 recebeu uma ligação do setor de telemarketing do banco réu, sendo informada que estava em débito com o pagamento das parcelas do cartão de crédito, oportunidade em que foi realizada a venda de crédito bancário à requerente. A venda do crédito bancário foi feita como renegociação de dívida, realizada em 24 parcelas e possuindo juros de 5,79% ao mês e 96,49% ao ano, para liquidar o valor de R\$ 6.110,73 (seis mil, cento e dez reais e setenta e três centavos). Foi informada pela funcionária da ré que a transação era benéfica, tendo em vista a alegada dívida com o banco. Ainda, afirma que o empréstimo ocasionou mudança em seu limite de cartão de crédito, impedindo-a de realizar compras tanto na função crédito quanto na função débito.

Na presente demanda, tenho pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor, eis que as partes figuram nos conceitos de consumidor e fornecedor estabelecidos pelo diploma.

Em sede de contestação, o banco réu defende a tese de cobrança lícita, uma vez que o serviço foi contratado pela autora. Junta, para corroborar suas alegações, a gravação da contratação do serviço de empréstimo aos autos. Defende, ainda, que a autora conheceu as condições do contrato, aceitou-as e utilizou o serviço.

Compulsando-se os autos, sobretudo a gravação de fls. 245, verificou-se que a palavra "empréstimo" não foi utilizada durante a conversa com a requerente, e que a consumidora foi induzida a acreditar que possuía uma dívida com o banco, e por vezes disse não estar entendendo os dizeres da funcionária. Com efeito, o réu não juntou aos autos o contrato firmado por telefone (sob o n. 320000409630), tampouco fez prova de que a autora tinha qualquer débito em atraso anterior ao crédito, o que leva a considerar incontroversa a tese da parte



ESTADO DE SANTA CATARINA
 PODER JUDICIÁRIO
 Comarca da Capital
 2º Juizado Especial Cível - Unidade 100% Digital

autora, que alega que a hipotética dívida se refere aos valores de faturas futuras, referentes às compras parceladas realizadas pela autora, não constituindo qualquer débito em mora. **Pelas próprias faturas do cartão de crédito acostadas pela autora (fls. 29/44), constatou-se que essa realizava o pagamento total das faturas, não havendo notícia de existência de débitos referentes a atrasos ou pagamento mínimo das faturas do cartão.**

Assim, o serviço "contratado" pela autora, denominado "Crédito Unificado com Proteção", no valor de R\$ 5.966,54 (cinco mil, novecentos e sessenta e seis reais e cinquenta e quatro centavos), seria quitado em 24 parcelas de R\$ 513,41 (quinhentos e treze reais e quarenta e um centavos), o que totaliza R\$ 12.321,84 (doze mil, trezentos e vinte e um reais e oitenta e quatro centavos). Esse montante, ressaltado, sequer foi informado à autora, tampouco o juros anuais, que se aproximam de 100%. Na verdade, foi informado somente o juros mensais, que foi comparado pela atendente aos juros do cartão de crédito, induzindo a requerente a pensar que o negócio seria mais vantajoso do que quitar mensalmente as faturas do cartão.

Ora, é inconcebível que um funcionário do banco, utilizando-se da hipossuficiência do consumidor, faça-o acreditar que, no caso em tela, um empréstimo com juros anuais de 96,49% traria algum benefício financeiro ao contratante.

A tratativa de assuntos financeiros, sobretudo de empréstimos, nos moldes feitos pelo réu, é uma clara violação ao dever de informação. Isso porque se trata de um assunto delicado, que requer o contato e a conversa pessoal, para que se explique, da maneira exigida pelo Código de Defesa do Consumidor, os pormenores do contrato. Não se trata de uma venda de utensílios – o que também carece de contato para a venda do produto – mas sim de um serviço de empréstimo, que pode acarretar sérias consequências financeiras ao consumidor, dado inclusive o teor de abstração da questão numérica e dos cálculos, e das projeções matemáticas ou contábeis. No caso, infere-se que se trata de contrato por adesão, o que evidencia ainda mais a hipossuficiência do contratante, que não pode discutir as cláusulas do contrato. Uma prática comercial absurda e de contraposição ao consumidor.

É notório e cristalino que a ligação não esclarece



ESTADO DE SANTA CATARINA
 PODER JUDICIÁRIO
 Comarca da Capital
 2º Juizado Especial Cível - Unidade 100% Digital

as informações necessárias à autora, causando por vezes confusão ao que se era ofertado pelo banco réu. Ainda, pelo que acostado as autos, entendo que o demandado utilizou da ignorância da requerente para realizar a venda de seus serviços, o que constitui prática abusiva de acordo com o que estabelecido no CDC. Isso posto, insta salientar que até hoje, passado mais de um ano da efetuação do contrato, a requerente sequer teve acesso à minuta do contrato. Ou seja, a demandante não tem conhecimento das cláusulas desse contrato, não sabe o que de fato está nele contido, de forma que é compreensível que a consumidora se sinta lesada pelo réu.

O dever de informação está previsto no art. 6º, III, do CDC, e se mostra um direito imprescindível para que as relações de consumo não causem vantagem a uma das partes em detrimento da outra. No presente caso, entendo que o descumprimento do dever de informação ensejou vício de consentimento por erro substancial, uma vez que autora aceitou firmar o contrato por telefone sem o conhecimento essencial para a realização do negócio jurídico. Sendo assim, a anulação do referido contrato é medida que se impõe, devendo o banco réu responder objetivamente pelos danos ocasionados à requerente, consequência do ato ilícito por ele praticado.

Diante disso, devem as partes voltar ao *status quo anterior*, diante do vício de consentimento por parte autora em razão do descumprimento do dever de informação por parte do banco réu. Dessa forma, a requerente deve restituir ao banco R\$5.966,54 (cinco mil, novecentos e sessenta e seis reais e cinquenta e quatro centavos), incidindo atualização e correção monetária. A quantia já paga pela autora que deve ser devidamente ressarcida pelo banco réu, referente às doze parcelas de R\$ 513,41 (quinhentos e treze reais e quarenta e um centavos), o que totaliza R\$ 6.160,92 (seis mil, cento e sessenta reais e noventa e dois centavos), valor sobre o qual também deve incidir correção e atualização monetária.

Ressalto, ainda, que o retorno ao *status quo* não deve onerar a autora quanto a possíveis juros e encargos dos pagamentos das parcelas do cartão de crédito.

Em relação ao dano moral, em avaliação ao que exposto, entendo que esse pedido também merece prosperar. Isso porque o banco réu induziu a requerente a erro, utilizando-se da



ESTADO DE SANTA CATARINA
 PODER JUDICIÁRIO
 Comarca da Capital
 2º Juizado Especial Cível - Unidade 100% Digital

hipossuficiência da consumidora para realizar, por telefone, a contratação de um empréstimo que se mostrou verdadeiramente oneroso, ferindo os direitos básicos do consumidor. Além disso, a requerente teve de arcar com as parcelas de um empréstimos com juros anuais exorbitantes, cuja consequência foi a restrição de crédito, que impediu a requerente de realizar compras em seu cartão, o que por certo causou-lhe humilhação nos estabelecimentos que tentou efetuar essas aquisições.

Sem maiores digressões, entendo que os atos praticados pelo banco réu causaram sofrimentos e frustrações que ferem a psique humana, caracterizando, portanto, abalo anímico passível de indenização. Diante das circunstâncias do caso, tendo como base de fixação critérios de razoabilidade e proporcionalidade, tendo em vista ainda o caráter pedagógico, a fim de desincentivar atos ilícitos semelhantes, determino o pagamento do valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) a título de danos morais.

Ante o exposto, nestes autos movidos por Katia Marina Kuhn, em face de Banco Santander S/A, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos, com resolução do mérito, com base no inciso I, do art. 487, do CPC/15 para:

a) declarar a anulação do negócio jurídico discutido nos autos, devendo as partes voltar ao *status quo* anterior. Para tal, deve a requerente restituir ao banco réu o valor de R\$5.966,54 (cinco mil, novecentos e sessenta e seis reais e cinquenta e quatro centavos), bem como o réu deverá restituir à autora as doze parcelas no valor de R\$ 513,41 (quinhentos e treze reais e quarenta e um centavos) quitadas por essa, totalizando R\$ 6.160,92 (seis mil, cento e sessenta reais e noventa e dois centavos). Sobre ambos os valores devem incidir correção e atualização monetária, pelo índice INPC. Desde já, fica autorizada a compensação dos valores, nos termos do Código Civil.

b) condenar o banco réu ao pagamento à autora do valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), a título de indenização por danos morais, acrescidos de correção monetária a partir do arbitramento, pelo índice INPC e juros moratórios, a contar da data da efetiva citação, no percentual de 1% (um por cento) ao mês.

Sem custas ou honorários.

P. R. I.

Após as diligências cabíveis, archive-se.



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca da Capital
2º Juizado Especial Cível - Unidade 100% Digital

Florianópolis (SC), 12 de dezembro de 2018.

Flavio André Paz de Brum
Juiz de Direito