



PODER JUDICIÁRIO - ESTADO DE GOIÁS

Gabinete do Desembargador F. A. de Aragão Fernandes

gab.faafernandes@tjgo.jus.br

7ª Câmara Cível

APELAÇÃO CÍVEL Nº 5755924-79.2023.8.09.0051

COMARCA DE GOIÂNIA

**APELANTE : ASSESSORIA EXTRAJUDICIAL SOLUÇÃO FINANCEIRA
LTDA**

APELADO : REGINALDO MARINHO

RELATOR : Des. FABIANO ABEL DE ARAGÃO FERNANDES

VOTO

De início, tenho que a preliminar arguida nas contrarrazões, de que a apelante teria violado o princípio da dialeticidade, não merece ser acolhida.

Como se sabe, o princípio da dialeticidade consiste no dever do recorrente em declinar os motivos de seu inconformismo, isto é, as razões de fato e de direito que levam à cassação ou à reforma do ato decisório impugnado, nos termos do artigo 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil.

O referido princípio está intimamente ligado ao interesse recursal, porquanto é por meio dele que o recorrente externa por que a decisão que lhe foi desfavorável não deve prevalecer.

No caso dos autos, verifico que a parte recorrente rebateu os fundamentos da sentença de modo adequado, impugnando especificamente as razões pelas quais a juíza julgou parcialmente procedentes os pedidos da parte autora, não havendo falar-se em violação ao princípio da dialeticidade.

Nesse sentido, converge a mais abalizada jurisprudência pretoriana, dentre elas destaco:

APELAÇÃO CÍVEL. RECURSO ADESIVO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. OBSERVADO. INÉPCIA DA INICIAL. DECADÊNCIA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. PRECLUSÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INDEVIDA. AUSÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. INVERSÃO. BASE DE CÁLCULO DOS HONORÁRIOS. VALOR DA CAUSA. EXIGIBILIDADE SUSPensa. 1. Na hipótese, não houve violação ao princípio da dialeticidade, haja vista que a apelante rebateu adequadamente os fundamentos da sentença. (...). APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PROVIDA. RECURSO ADESIVO PREJUDICADO. (TJGO, AC 5091442- 4.2021.8.09.0174, Relatei, 7ª Câmara Cível, julgado em 25/11/2022, DJe de 25/11/2022)

Logo, rejeito a preliminar glosada, passando ao mérito recursal.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do apelo.

Trata-se de apelação cível interposta pela ASSESSORIA SOLUÇÃO FINANCEIRA, devidamente qualificada e representada nos autos, contra a sentença constante no evento nº 105, proferida pela excelentíssima Juíza de Direito em Substituição na 26ª Vara Cível da Comarca de Goiânia/GO, Drª Lívia Vaz da Silva, figurando como apelado REGINALDO MARINHO, igualmente individualizado no feito.

Conforme relatado, cuida-se os autos de ação de rescisão contratual c/c restituição de quantia paga e indenização por danos morais proposta por REGINALDO MARINHO em face da ASSESSORIA SOLUÇÃO FINANCEIRA afirmando, em suma, ter firmado contrato de prestação de serviços de assessoria e consultoria financeira com a ré, objetivando a redução das parcelas de financiamento de seu veículo.

Aduziu que a parte requerida garantiu a redução das parcelas em até 70% (setenta por cento), orientando-o a suspender o pagamento das prestações à instituição financeira para facilitar a proposta de redução da parcela.

Relatou que foi surpreendido com o ajuizamento de ação de busca e apreensão do veículo pelo credor fiduciário e, ao procurar a empresa ré, constatou que esta não havia tomado qualquer providência para cumprir o contrato firmado e negou qualquer assistência ao autor.

Requeriu a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, e a declaração de rescisão do contrato firmado entre as partes e a condenação da ré à restituição em dobro da quantia paga pelo serviço (R\$ 8.000,00), e pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Conquanto a magistrada de origem tenha julgado parcialmente procedentes os pedidos exordiais (evento nº 40), o édito sentencial foi cassado por meio do voto lançado no evento nº. 73, ante a imprescindibilidade da realização de audiência de instrução e julgamento.

Com o retorno dos autos ao juízo de origem, houve a realização de audiência de instrução e julgamento, com o respectivo depoimento do autor.

Percorridos os trâmites processuais, a sentença foi proferida nos seguintes termos (evento nº 105):

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos exordiais, resolvendo o mérito da lide nos termos do art. 487, inciso I do CPC, para rescindir o contrato firmado entre as partes, bem como condenar a ré a restituir ao autor a quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), acrescidos de juros de mora a partir da citação e corrigidos monetariamente a partir do desembolso. Ainda, condeno a ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), acrescidos de juros legais e correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ). Esclareço que deverão ser aplicados os seguintes índices e taxas: i) antes da vigência da Lei n.º 14.905/24, o índice de correção monetária será o INPC e os juros moratórios legais de 1% ao mês, conforme previsto no artigo 161, parágrafo 1º, do CTN, c/c a antiga redação do artigo 406 do CC; ii) após a vigência da Lei n.º 14.905/24 e até a data do pagamento o índice de correção monetária a ser utilizado é o IPCA (artigo 389, parágrafo único, do CC) e os juros moratórios legais corresponde ao percentual decorrente da subtração da Taxa SELIC do índice IPCA (nova redação do artigo 406, parágrafo 1º, do CC e Resolução CMN n.º 5.171, de 29 de agosto de 2024). Condeno a parte ré ao pagamento das custas e honorários de sucumbência, fixados em 15% (quinze por cento) do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do CPC.”

Inconformada, a parte requerida interpõe o presente apelo, aduzindo preliminarmente, a impugnação ao pedido da justiça gratuita da parte apelada, ante a ausência de sua comprovação (evento nº 118).

No mérito, pugna pela validade das provas eletrônicas apresentadas nos autos, pois as informações constantes estão em seus sistemas internos, e em que pese serem produzidas de forma unilateral, não é razoável desconsiderar sua existência.

Sustenta que encontra respaldo no art. 369 do CPC e decorre do contraditório e ampla defesa e, com o avanço da digitalização das comunicações e o uso crescente dos sistemas eletrônicos de informação, torna-se completamente inviável que as empresas mantenham o acervo físico de seus documentos internos.

Afiança que, o entendimento de inadmissibilidade das telas e das informações registradas nos sistemas das empresas não apenas viola o artigo acima mencionado, posto que injustificadamente obstaculiza o direito amplo de produção de prova. Que

não é razoável que o amplo acervo probatório produzido pela apelante seja desconsiderado, por tratarem-se de imagens do sistema interno da empresa.

Giza que junto a contestação, houve a juntada de áudios de gravações, que comprovam a prestação dos serviços e que atua no ramo de intermediação nas negociações de dívidas bancárias de seus contratantes, por meio de uma procuração extrajudicial outorgando poderes para atuar em seu nome, nos canais disponibilizados pelas instituições.

Alega que as partes assumiram um contrato de risco justamente por ser de meio e não fim, prezando por atingir o mérito contratual com seus serviços. Que foi demonstrado nos autos que realizou os esforços necessários para o cumprimento do contrato, conforme evidenciado pelos documentos juntados, que incluem comprovantes de tratativas em andamento com a instituição financeira, bem como gravações de negociações realizadas.

Defende que a inadimplência junto ao banco credor é opção do apelado, haja vista que foi atrás da redução da dívida justamente por não estar mais conseguindo adimplir com o valor mensal e que a empresa apelante não comprovou qualquer diligência junto ao banco para negociar a dívida e obter o desconto.

Tenciona que houve a prestação de serviços e assim não há que se falar em inadimplência contratual. Que ocorreu a juntada de gravações de ligações telefônicas comprovando a efetiva prestação dos serviços, inclusive contatos com o autor, ora apelado, que confirmam sua ciência sobre os termos contratuais e demais características do negócio contratado.

Coteja que diante do conjunto probatório, o pedido de indenização por danos morais é totalmente genérico e que resta demonstrado que a referida sentença sequer

fundamentou a título de que estaria embasada tal montante indenizatório, tendo em vista que, conforme restou demonstrado, houve a efetiva prestação dos serviços, sendo inexistente o dano moral.

Subsidiariamente postula a redução do quantum arbitrado a título de danos morais, pugnando, ao final, pela reforma da sentença e que a ação seja julgada totalmente improcedente.

Pois bem.

Inicialmente, pertinente a impugnação à gratuidade da justiça deferida a parte recorrida, entendo que razão não assiste a apelante, porque não comprovou a alteração da situação financeira daquela, sequer indiciariamente.

Como cediço, a revogação da gratuidade de justiça, anteriormente deferida à parte, somente é cabível quando demonstrada alteração de sua situação financeira, que permita que ela arque com os custos da demanda, sem prejuízo próprio ou de sua família, consoante dispõe artigo 100, do Código de Processo Civil:

“Art. 100. Deferido o pedido, a parte contrária poderá oferecer impugnação na contestação, na réplica, nas contrarrazões de recurso ou, nos casos de pedido superveniente ou formulado por terceiro, por meio de petição simples, a ser apresentada no prazo de 15 (quinze) dias, nos autos do próprio processo, sem suspensão de seu curso.”

A prova apta a afastar a gratuidade deve ser contundente no sentido de que a parte beneficiária pode arcar com as custas processuais sem qualquer prejuízo ao seu sustento e ao de sua família, bem assim deve refletir a situação atual da beneficiária.

Essa hermenêutica repercute sobremodo a segura jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “a revogação do benefício da assistência judiciária gratuita - importante instrumento de democratização do acesso ao Poder Judiciário – pressupõe prova da inexistência ou do desaparecimento do estado de miserabilidade econômica, não estando atrelada à forma de atuação da parte no processo.” (REsp 1.663.193/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, j. 20/2/2018, DJe 23/2/2018).

Na espécie, a apelante confrontou a benesse, aduzindo que o autor possui capacidade financeira para arcar com as despesas processuais.

No entanto, em suas razões, não juntou documento e sequer apresentou elementos indicativos da mudança na situação financeira do apelado, capazes de justificar a revogação do benefício que lhe foi concedido.

Essa hermenêutica encontra-se sobremodo alinhada a seguros precedentes pretorianos, dentre os quais destaco:

Apelação Cível. Ação de cancelamento de contrato c/c declaratória de inexistência de débito e indenização por danos morais. Serviços de telefonia. I - Impugnação à gratuidade da justiça. Não merece prosperar a impugnação, em sede de contrarrazões, à concessão dos benefícios da gratuidade da justiça à autora/apelante, não tendo o réu/apelado, pois, logrado êxito em demonstrar a real e atual situação econômica dela ou o desaparecimento dos requisitos essenciais à manutenção do beneplácito legal. (...). (TJGO, AC 5023870-29.2018.8.09.0067, Rel. Des(a). REINALDO ALVES FERREIRA, 1ª Câmara Cível, julgado em 05/05/2021, DJe de 05/05/2021)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE DESPEJO POR FALTA DE PAGAMENTO. DESERÇÃO. IMPUGNAÇÃO AO DEFERIMENTO DA GRATUIDADE DA JUSTIÇA. NÃO OCORRÊNCIA. RECONVENÇÃO. EXTINÇÃO. DEVIDA. ÔNUS DA PROVA DA RÉ. INADIMPLÊNCIA COMPROVADA. ÔNUS SUCUMBENCIAIS. MANTIDOS. HONORÁRIOS RECURSAIS. MAJORAÇÃO. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ EM CONTRARRAZÕES. INADEQUAÇÃO. 1. A preliminar de deserção aventada pelo apelado não merece acolhida, porquanto intimada do indeferimento da gratuidade, a apelante comprovou o pronto pagamento desta despesa recursal. 2. A

revogação da gratuidade de justiça, anteriormente deferida à parte autora, somente é cabível quando demonstrada alteração de sua situação financeira, que permita que ela arque com os custos da demanda, sem prejuízo próprio ou de sua família, consoante dispõe art. 100, do CPC. (...). APELO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJGO, AC 5466950-26.2018.8.09.0051, Rel. Des(a). FABIANO ABEL DE ARAGÃO FERNANDES, Goiânia - 4ª UPJ das Varas Cíveis e Ambientais, julgado em 27/04/2023, DJe de 27/04/2023)

Com efeito, não produzida, pela apelante, prova documental, apta a comprovar a inexistência ou o desaparecimento dos requisitos essenciais à concessão da justiça gratuita ao apelado, deve ser repelida a pretensão impugnatória.

Adiante, sabe-se que o caso em tratativa reclama a incidência do Código de Defesa do Consumidor, porquanto a controvérsia recursal versa sobre obrigação de fazer relativa ao cumprimento do contrato de prestação de serviços ofertado à parte apelada e cumprimento das obrigações prometidas.

Assim, é indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), uma vez que a lide envolve relação jurídica firmada entre consumidor e fornecedor.

Nos termos do artigo 2º do CDC, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, enquanto o artigo 3º indica como fornecedor aquele que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou serviços. Demonstrado que a parte autora contratou os serviços da requerida na expectativa de prestação do serviço ora ofertado, resta configurada a relação de consumo.

Alinhavadas essas considerações, e em detida análise dos autos, constato que a sentença proferida em primeiro grau não merece reparos. Isto porque, restou claramente demonstrado no presente feito que não houve a prestação de serviço

ofertada à parte apelada.

No caso em análise, impõe-se resguardar o equilíbrio das obrigações assumidas entre as partes, mostrando-se superada a aplicação absoluta do princípio da intangibilidade contratual, consubstanciado no *pacta sunt servanda*.

Outrossim, a solução da controvérsia ora instaurada passa, em um primeiro momento, pelo exame da comprovação ou não dos fatos narrados na exordial, ou seja, do próprio fato constitutivo do direito do autor, ora apelado, e, em um segundo, pela demonstração dos fatos impeditivos, extintivos e modificativos alegados pela ré.

Nesse contexto, sabe-se que a prova ocupa um papel determinante no processo de conhecimento, uma vez que as meras alegações, desprovidas de elementos capazes de demonstrá-las, pouca ou nenhuma utilidade trarão à parte interessada, pois serão tidas por inexistente. Eis o motivo pelo qual o direito fundamental à prova é corolário lógico do devido processo legal.

Essa é a inteligência que se extrai do artigo 373 do Código de Processo Civil, *ad litteram*:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I – ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II – ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

No caso em exame, tem-se escorrido o posicionamento adotado pela magistrada de primeiro grau, uma vez que as provas juntadas na contestação evidenciam que o serviço ofertado ao apelado tinha como objetivo a redução de um desconto mínimo de 50% da dívida (evento nº 31, arquivo 6).

Contudo, da análise dos áudios datados de 19/06, 17/07 e 05/10, constata-se que não houve efetiva negociação voltada à tentativa de solução do contrato, e sim apenas indagações acerca do valor para quitação e eventual possibilidade de apresentação de proposta com redução do montante.

Cumprе ressaltar, ainda, que as alegadas tentativas de acordo, mencionadas pela apelante, ocorreram de forma esporádica, aproximadamente uma vez por mês, circunstância que não se coaduna com a diligência mínima esperada, sobretudo porque o próprio recorrido contratou os serviços da ré sob a promessa de redução ou quitação antecipada das parcelas do veículo (contrato – evento 01, doc. 06, pág. 01, cláusula primeira).

Por fim, observa-se que foram anexados apenas dois e-mails (evento 31, docs. 07 e 08) desprovidos de comprovação de leitura ou recebimento, o que fragiliza a alegação da suposta atuação negocial entre as partes.

Em verdade, de fato as provas eletrônicas são aceitas quando corroboradas com demais documentação e comprovadas a sua efetividade, o que não restou aqui comprovado.

Tal descompasso entre os elementos apresentados fragiliza sobremaneira a confiabilidade das alegações da parte recorrente e reduz a verossimilhança da narrativa defensiva.

No mesmo pensar, é certo que a obrigação da requerida consistia, notadamente, a intermediação, composição e conciliação em relação ao contrato bancário junto à instituição financeira, para receber e realizar propostas comerciais,

transações, acordos, negociações, rrepassar valores ou qualquer outra medida necessária.

Entrementes, pelo conjunto fático, especialmente pela ausência de documento comprobatório, constata-se que a parte requerida não cumpriu com a sua principal obrigação.

A seu turno, não se pode olvidar que as vantagens oferecidas pela empresa ré, nessas publicidades que atraíra o apelado, são feitas de forma a parecer vantajosas ao consumidor, fazendo-o acreditar em redução das prestações e escondendo a realidade que este efetivamente terá que enfrentar, revelando-se enganosa.

À vista disso, dispõe o artigo 37 do Código de Defesa do Consumidor, *ipsis litteris*:

É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

Robustece essa exegese a firme jurisprudência do Egrégio Tribuna de Justiça do Estado de Goiás:

RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C RESTITUIÇÃO DE QUANTIAS PAGAS C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONTRATO DE ASSESSORIA FINANCEIRA. PROMESSA DE REDUÇÃO DO VALOR DA PARCELA. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO DEMONSTRADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. PROPAGANDA ENGANOSA. DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. I. Trata-se de ação de rescisão contratual c/c restituição de quantias pagas e indenização por danos morais, na qual a parte autora sustenta ter sido vítima de propaganda enganosa por

parte da empresa ré. A empresa aduz que a autora tinha ciência dos termos contratados e o seu modo de atuar, pois tudo isto lhe havia sido esclarecido de forma oral, no momento da contratação, além de estar consignado no contrato assinado por ele. II. Anota-se do feito que a autora deixou de adimplir financiamentos e, no lugar, pagou os boletos fornecidos pela empresa ré. Acreditando que conseguiu reduzir o valor das parcelas, foi surpreendido com cobranças por inadimplência, cingindo deste fato o impasse recursal, eis que a empresa advoga pela legalidade de sua conduta. III. Do cotejo dos autos, observa-se que a autora sofreu flagrante desvantagem, com prejuízo financeiro, uma vez que a suspensão do pagamento do financiamento e o adimplemento dos valores contratualmente indicados foram orientações da ré, a fim de constituir um fundo único para renegociação de valores e quitação integral com a instituição financeira, malgrado sem prova alguma nos autos de qualquer relação entre a ré e a instituição financeira, que garantissem a promessa. IV. Nesse diapasão, as propagandas e o instrumento contratual prometem ao autor uma redução do valor do empréstimo, o que é quase impossível, por depender diretamente das instituições financiadoras, as quais, por óbvio, não possuem nenhum interesse nesse sentido e sequer participaram do negócio. (...) Em uma simples consulta ao site da empresa ré (link de acesso: <https://www.solucaofinanceira.com/>), há uma foto do apresentador de TV Ratinho com frase ostensiva em letras garrafais: "Reduzimos em até 70% as dívidas bancárias?". VIII. Outrossim, dispõe o artigo 37 do Código de Defesa do Consumidor, *ipsis litteris*: "É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva. §1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços?". IX. Assim, não restam dúvidas de que o contrato objeto da presente demanda infringe o art. 51, IV, do CDC, devendo ser declarada sua nulidade e, conseqüentemente, a restituição dos valores pagos. X. Ressalta-se que restou caracterizada a publicidade enganosa, uma vez que, utilizada informação de caráter publicitário parcialmente falsa, levou a consumidora a erro, fazendo-a acreditar que reduziria as prestações do financiamento, o que não ocorreu verdadeiramente, devendo ser declarada a rescisão do contrato que apresenta cláusula nula. (...). XIV. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJGO, RI 5512610-39.2022.8.09.0007, Rel. ROZEMBERG VILELA DA FONSECA, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 20/02/2024, DJe de 20/02/2024).

Outro ponto suscitado pelo apelante, diz respeito aos serviços prestados, onde é categórico em afirmar que o contrato existente entre as partes é um contrato de risco e que a parte interessada, quando os procura, já está em inadimplência com a instituição financeira ou em iminente risco.

Ora, totalmente descabida a alegação, uma vez que, ao procurar a referida assessoria, a parte interessada pode fazê-lo com interesse nas ofertas apresentadas,

bem como a própria empresa promete em seu contrato a redução das parcelas.

De fato, em que pese constar de forma expressa os riscos do contrato, este mesmo risco não pode impedir a empresa de prestar seus serviços da forma que lhe foi prometido e contratado.

Nesse contexto, reputo ter havido falha na prestação dos serviços prestados pela ré, ora apelante.

Este Egrégio Tribunal tem reconhecido que pactos desta natureza configuram manifesta falha na prestação do serviço, na medida em que violam a boa-fé objetiva e os deveres anexos de informação, lealdade e cooperação que regem as relações consumeristas.

Nessa mesma esteira segue o posicionamento Do Tribunal de Justiça de Goiás:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES PAGOS C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. CONTRATO DE CONSULTORIA PARA RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA. NÃO COMPROVAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. COBRANÇA INDEVIDA. INDENIZAÇÃO DEVIDA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de restituição de valores pagos e de indenização por danos morais, formulados em ação proposta por consumidora que contratou empresa de consultoria para renegociação de financiamento de veículo. A autora alegou ter realizado pagamentos à empresa ré confiando na promessa de quitação do débito junto à instituição financeira, o que não ocorreu, resultando na apreensão do veículo. Sentença de improcedência, sob o fundamento de que não houve prova de vício no consentimento nem de falha na prestação do serviço. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há três questões em discussão: (i) saber se houve falha na prestação dos serviços contratados, apta a ensejar a rescisão do contrato e a repetição do indébito; (ii) saber se a cobrança dos valores configura conduta contrária à boa-fé objetiva, justificando a devolução em dobro; e (iii) saber se a conduta da empresa gera direito à indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A empresa ré não demonstrou ter adotado diligências concretas para a renegociação da dívida da autora junto à instituição financeira.

Constatou-se que a consumidora foi orientada a manter-se inadimplente, com a expectativa de futura negociação, sem transparência sobre os riscos e as limitações da atuação da ré. As cláusulas contratuais revelam desequilíbrio na relação jurídica e afronta à boa-fé objetiva, caracterizando prática abusiva, nos termos do CDC. Configurada a cobrança indevida de valores em violação à boa-fé, aplica-se a restituição em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. A conduta da ré ocasionou prejuízo material e abalo moral à consumidora, submetida a cobranças, perda do bem e frustração de legítima expectativa. IV. DISPOSITIVO É TESE Recurso provido. (...). Apelação Cível 5493158-08.2022.8.09.0051, Rel. Des. Luiz Eduardo de Sousa, 9ª Câmara Cível, j. 01.07.2024. (TJGO, AC 5777653-30.2024.8.09.0051, Rel. Des(a). DIORAN JACOBINA RODRIGUES, 3ª Câmara Cível, julgado em 01/07/2025 13:00:00)

Dito isto, assentada a falha na prestação de serviço no caso em apreço, tenho que o fato causou na parte apelada angústia e sofrimento que ultrapassaram as margens do aborrecimento cotidiano, não só pelo fato de ser-lhe ofertado um serviço que não fora prestado e cumprido, além de ter sido ajuizada ação de busca e apreensão de seu veículo, assim como também porque viu-se obrigada a ingressar em juízo para conseguir seu intento.

O fundamento do conceito ressarcitório em se tratando de danos morais direciona-se para a convergência de dois fatores: caráter punitivo para que o causador do dano seja castigado pela ofensa praticada; e o caráter compensatório para o ofendido, ao qual se destina o pagamento de determinada soma que lhe proporcione compensação pelo mal experimentado.

Ao tecer considerações acerca do arbitramento do dano moral, Sérgio Cavalieri Filho, assim pontifica:

“Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e consequências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia

que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias que se fizerem presentes”. (in Programa de Responsabilidade Civil. 9ª Edição. São Paulo: Atlas. Pág. 98)

A necessidade de observância de tais parâmetros encontra-se, aliás, solidificada no âmbito da jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça, por meio da Súmula 32, *litteris*:

“A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação”.

No contexto dos autos, considerando a condição financeira da ré acima apontada, bem como a par das consequências do injustificável bloqueio da conta, reputo como suficiente os danos morais fixado na origem no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), a fim de ressarcir, tanto quanto possível, os sofrimentos que lhe foram causados sem, contudo, propiciar enriquecimento indevido, impondo a parte ré punição suficiente para dissuadi-lo de conduta semelhante.

À luz dessas balizas, o desprovimento do apelo é medida impositiva, imperando-se a majoração da verba honorária, nos termos do artigo 85, §11 do CPC.

É o quanto basta.

AO TEOR DO EXPOSTO, CONHEÇO do apelo interposto, mas NEGOLHE PROVIMENTO, pelas razões já alinhavadas.

Por consectário, majoro a verba honorária devida pela ré/apelante para 17% (dezesete por cento) sobre o valor atualizado da condenação, na forma do § 11 do artigo 85, do Código de Processo Civil.

É como voto.

Goiânia, 15 de setembro de 2025.

F. A. DE ARAGÃO FERNANDES

Relator

03/B

APELAÇÃO CÍVEL Nº 5755924-79.2023.8.09.0051

COMARCA DE GOIÂNIA

**APELANTE : ASSESSORIA EXTRAJUDICIAL SOLUÇÃO FINANCEIRA
LTDA**

APELADO : REGINALDO MARINHO

RELATOR : Des. FABIANO ABEL DE ARAGÃO FERNANDES

EMENTA: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. PRELIMINAR DE DIALETICIDADE. GRATUIDADE DA JUSTIÇA. RELAÇÃO DE CONSUMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PUBLICIDADE ENGANOSA. DANO MORAL. APELO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Trata-se de ação de rescisão contratual c/c restituição de quantia paga e indenização por danos morais. O autor firmou contrato de prestação de serviços de

assessoria financeira com a ré para reduzir parcelas de financiamento de veículo. O autor foi orientado a suspender pagamentos e foi surpreendido com ação de busca e apreensão. A sentença de primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos. A parte requerida interpôs apelo, impugnando preliminarmente a gratuidade da justiça do apelado. No mérito, pugnou pela validade das provas eletrônicas, alegou a prestação de serviços, caracterizou o contrato como de risco, afirmou que a inadimplência era opção do apelado, e defendeu a inexistência ou a redução do dano moral. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO** 2. Há seis questões em discussão: (i) saber se a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade merece acolhimento; (ii) saber se a impugnação à gratuidade da justiça deferida ao apelado deve prosperar; (iii) saber se houve falha na prestação dos serviços contratados pela apelante e se a publicidade veiculada era enganosa; (iv) saber se a alegação de contrato de risco afasta a responsabilidade da apelante; (v) saber se a conduta da apelante gerou dano moral ao apelado; e (vi) saber se o valor arbitrado a título de danos morais é adequado. **III. RAZÕES DE DECIDIR** 3. A preliminar de violação ao princípio da dialeticidade não merece acolhimento, pois a parte recorrente rebateu os fundamentos da sentença de modo adequado. 4. A impugnação à gratuidade da justiça deve ser rejeitada, pois a apelante não comprovou a alteração da situação financeira do apelado. A revogação do benefício exige prova contundente da inexistência ou desaparecimento da miserabilidade econômica. 5. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. 6. Restou demonstrada a falha na prestação do serviço. As provas eletrônicas apresentadas não foram corroboradas, pois não evidenciaram negociação efetiva ou diligência mínima para solução do contrato. 7. A publicidade da apelante, que prometia redução de até 70% das dívidas bancárias, revelou-se enganosa, induzindo o consumidor a erro. 8. A alegação de contrato de risco não exime a empresa de prestar os serviços de

forma prometida e contratada. 9. A falha na prestação do serviço e a publicidade enganosa causaram angústia e sofrimento ao apelado, justificando a indenização por danos morais. 10. O valor de R\$ 7.000,00, arbitrado a título de danos morais, é compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade do sofrimento da vítima e a capacidade econômica do causador do dano, atendendo aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. **IV. DISPOSITIVO E TESE 11. O apelo é desprovido.** Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 1.010, II e III, 369, 100, 373, I e II, 85, § 11; CDC, arts. 2º, 3º, 37, § 1º, 42, p.u., 51, IV. Jurisprudências relevantes citadas: TJGO, AC 5091442-4.2021.8.09.0174, Relatei, 7ª Câmara Cível, julgado em 25/11/2022, DJe de 25/11/2022; STJ, REsp 1.663.193/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, j. 20/2/2018, DJe 23/2/2018; TJGO, AC 5023870-29.2018.8.09.0067, Rel. Des(a). REINALDO ALVES FERREIRA, 1ª Câmara Cível, julgado em 05/05/2021, DJe de 05/05/2021; TJGO, AC 5466950-26.2018.8.09.0051, Rel. Des(a). FABIANO ABEL DE ARAGÃO FERNANDES, Goiânia - 4ª UPJ das Varas Cíveis e Ambientais, julgado em 27/04/2023, DJe de 27/04/2023; TJGO, Recurso Inominado Cível 5512610-39.2022.8.09.0007, Rel. ROZEMBERG VILELA DA FONSECA, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 20/02/2024, DJe de 20/02/2024; TJGO, Apelação Cível 5777653-30.2024.8.09.0051, DIORAN JACOBINA RODRIGUES - (DESEMBARGADOR), 3ª Câmara Cível, julgado em 01/07/2025 13:00:00; Súmula 32, TJGO.

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos da APELAÇÃO CÍVEL Nº 5755924-79.2023.8.09.0051.

ACORDA o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, pelos integrantes da 5ª Turma Julgadora da 7ª Câmara Cível, por unanimidade de votos, em CONHECER do recurso e NEGAR-LHE PROVIMENTO, nos termos do voto do relator.

VOTARAM, além do relator, os componentes da turma, nominados(as) no extrato da ata constante dos autos.

PRESIDIU a sessão o Desembargador Fabiano Abel de Aragão Fernandes.

ESTEVE presente à sessão o(a) douto(a) representante da Procuradoria-Geral de Justiça, nos termos da lei, conforme registrado no extrato da ata.

Goiânia, 15 de setembro de 2025.

F. A. DE ARAGÃO FERNANDES

Relator

