

# Por falha no serviço, banco é condenado a ressarcir idosa

11/06/2022

Com ou sem culpa, o fornecedor é responsável pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de seus serviços.

Reprodução



Reprodução Banco Itaú deve restituir idosa por falha na prestação de serviço, decide juiz

Esse entendimento, presente no artigo 14 do [Código de Defesa do Consumidor](#) (CDC), foi aplicado pela 2ª Vara Cível da Comarca de Paracatu, em Minas Gerais, para anular cinco contratos de empréstimos do Banco Itaú que foram descontados do benefício previdenciário de uma idosa que não os solicitou.

A instituição financeira deverá restituir à cliente os descontos referentes aos contratos erroneamente impugnados.

A idosa recorreu à Justiça no início deste ano com uma ação declaratória de inexigibilidade de débito e pedido de indenização por danos materiais e morais, alegando que, entre 2018 e 2021, foram descontados de seu saldo previdenciário valores associados a contratos que ela sequer assinou.

Os contratos incluem 72 parcelas no valor de R\$13,10; 84 parcelas no valor de R\$ 32,70; 84 parcelas no valor R\$ 217,20; 84 parcelas no valor de R\$13,32; e 84 parcelas no valor de R\$19,10. A defesa pleiteou ressarcimento em dobro à idosa.

Já o réu Itaú Consignado, por sua vez, alegou que a contratação ocorreu em dezembro de 2018, enquanto a ação foi ajuizada pela mulher somente em janeiro de 2022. Para o banco, houve prescrição do prazo trienal do caso.

## Reparação de danos

Em seu parecer, o juiz de Direito Fernando Lino dos Reis afirmou que a prescrição não se aplica à situação.

Segundo o magistrado, quando há "pretensão de repetição do indébito cumulada com reparação de danos em casos de ausência de contratação de empréstimo consignado com instituição financeira" — caso da idosa —, é aplicado o prazo quinquenal previsto no artigo 27 do CDC, contado a partir da data do último desconto indevido, e não o trienal.

No caso julgado, a primeira parcela da contratação venceu em fevereiro de 2019 e a última vencerá em janeiro de 2025.

"Logo, não há prescrição, seja porque o prazo não é trienal e, ainda que fosse, o prazo somente se inicia após o vencimento da última parcela, eis que o contrato ainda se encontra ativo, em execução", assinalou o magistrado.

Reis também reforçou que todo fornecedor de serviços deve reparar os danos causados aos consumidores por falhas na prestação dos serviços, exceto quando se prova que o defeito no serviço não existe ou a culpa é exclusiva do consumidor

ou de terceiro — o que não se verificou no caso, segundo o juiz.

"Em nenhum momento a ré comprova a legalidade da suposta negociação nem a autenticidade das assinaturas constantes dos instrumentos acostados, tratando-se, pois, de evidente falha na prestação dos serviços", concluiu Reis.

"Logo, os descontos efetuados no benefício previdenciário da autora referente às parcelas dos contratos impugnados devem ser restituídos à parte que sofreu o desconto", decidiu.

### **Sem indenização**

Por outro lado, o pedido de indenização pleiteado pela defesa da idosa foi negado pelo juiz, que não constatou existência de danos materiais ou morais à mulher.

Reprodução



Valores serão apurados por cálculo simples em cumprimento de sentença Reprodução

"O simples crédito de valores na conta da autora sem a devida contratação não a abala moralmente", afirmou o magistrado, "sobretudo quando a autora teve créditos em sua conta e as parcelas foram debitadas por anos sem que ela sequer percebesse, como aliás confessado em seu depoimento pessoal, onde inclusive disse que sequer movimentava sua conta".

Também foi negada a solicitação de ressarcimento em dobro. Segundo o juiz, o caso se enquadra na definição de "engano justificável", uma vez que o banco recebeu instrumentos contratuais supostamente assinados, documentos e fotos da autora e durante anos ela não se insurgiu contra as cobranças indevidas.

Em casos como esse, o Código de Defesa do Consumidor não permite ressarcimento em dobro, como ressaltou Reis. Os valores deverão ser apurados por cálculo aritmético simples em cumprimento de sentença.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão  
5000223-07.2022.8.13.0470**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-jun-11/falha-servico-banco-condenado-ressarcir-idosa/>