

STJ confirma decisão que cobra indenização por danos morais que demorou para fazer portabilidade

A ministra Maria Thereza de Assis Moura, do Superior Tribunal de Justiça (STJ), confirmou decisão que condenou um banco a indenizar um casal de consumidores por danos morais decorrentes de um empréstimo, mas devido a demora da instituição para fazer a portabilidade para uma instituição mais vantajosa.

A decisão foi provocada por agravo em recurso especial. No recurso, a instituição argumentou que a oferta oferecida pelo banco réu era mais vantajosa e que, portanto, não houve prejuízo ao autor. Também sustentou que a condenação por danos morais não se aplica.

Ao analisar o caso, a ministra Maria Thereza de Assis Moura afirmou que os autos demonstram que houve danos morais ao consumidor. A via crucis que se abriu para obter a portabilidade do contrato de financiamento imobiliário para o Banco Itaú, sem que o consumidor soubesse a razão pela qual isso levou a oito meses de ter sido feita a portabilidade.

A ministra afirmou que o Banco Itaú, ao não informar o consumidor sobre a necessidade de subjuízo do Banco Itaú para o banco réu, pretendendo retornar à instituição bancária original. O fato é que o consumidor sofreu meses de angústia e estresse para tanto, pelo longo procedimento, na parte que lhe cabia atuar, registrou o caso.

A magistrada lembrou que o consumidor fez todo o processo de portabilidade apresentando todos os documentos necessários e que, portanto, não houve culpa do consumidor em proceder com o pedido de portabilidade.

Incide no caso a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, que defende que o tempo desperdiçado pelo consumidor em decorrência de atrasos ocasionados pelos fornecedores e prestadores de serviços, em razão do fato, os consumidores perderam tempo útil para equacionar a situação e ultrapassou o simples do aborrecimento. Afetou-lhes a órbita psicológica. E, portanto, é passível de indenização por danos morais.

O banco requerido terá que indenizar os consumidores por danos morais totalizando R\$ 20 mil.

[Clique aqui para ler a decisão](#)

AgRg no REsp 2.487.886

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-fev-23/stj-confirma-decisao-que-cobra-indenizacao-por-danos-morais-que-demorou-para-fazer-portabilidade>