

17ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0814827-46.2022.8.19.0021

APELANTE: JONATAS DA COSTA DE LUNA

APELADO: BANCO C6 S/A

RELATORA: DES. SANDRA SANTARÉM CARDINALI

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZATÓRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. DANOS MORAIS.

I. Caso em exame

1. Ação proposta por consumidor em face de instituição financeira em decorrência de desabilitação da função de crédito de seu cartão sem comunicação prévia.
2. A sentença de parcial procedência condenou a parte ré ao pagamento de R\$ 2.000,00, à título de danos morais.

II. Questão em discussão

3. A controvérsia recursal consiste em analisar i) a possibilidade de majoração da condenação da ré em danos morais.

III. Razões de decidir

4. O dano moral, *in casu*, consiste na perda do tempo útil da vida do autor, bem como da situação vexatória a qual passou, ao ter a função de crédito de seu cartão desabilitada sem prévia comunicação, tendo ciência do ocorrido apenas porque, após tentar realizar uma compra, em uma loja física, com todas as coisas que pretendia comprar já separadas no balcão, foi surpreendido com a recusa da compra, entrando em contato com a ré que informou, apenas depois do ocorrido, que houve a desabilitação da função de crédito.
5. Assim, em decorrência do ocorrido, a parte autora se viu na necessidade de ingressar em juízo, por meio da presente ação, para buscar a reparação judicial pela falha na prestação do serviço.
6. O cancelamento unilateral de cartão de crédito pela instituição financeira ré, sem qualquer aviso ou notificação prévia ao consumidor, revela-se manifestamente indevido, violando a boa-fé objetiva e frustrando a justa expectativa do consumidor, situação que extrapola o mero aborrecimento.
7. Danos morais configurados e indenização majorada para R\$ 5.000,00, conforme os princípios da proporcionalidade e razoabilidade e os precedentes desta Câmara.

IV. Dispositivo e tese

8. Recurso provido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, Art. 2º e 3º.

Jurisprudência relevante citada: APELAÇÃO CÍVEL Nº 0388066-50.2015.8.19.0001 – VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA

CÍVEL/CONSUMIDOR – RELATORA: JDS DES.CINTIA SANTARÉM CARDINALI - RJ, 19/07/2017.

Apelação Cível nº 0047162-74.2011.8.19.0042 - DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL - Relator: Des. Elton M. C. Leme – RJ, 05/12/2013
0269314-61.2011.8.19.0001 – APELAÇÃO - DES. LUCIA HELENA DO PASSO - Julgamento: 23/11/2012 - PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL)

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da apelação cível de referência, em que constam como partes as acima indicadas, ACORDAM os Desembargadores da 17ª Câmara de Direito Privado (antiga 26ª Câmara Cível) do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, no sentido do julgamento do presente recurso nos termos da certidão de julgamento a ser lavrada pela Secretaria.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por **JONATAS DA COSTA DE LUNA**, à sentença proferida pelo Exmo. Juiz Belmiro Fontoura Ferreira Gonçalves, da 1ª Vara Cível da Comarca de Duque de Caxias, que, nos autos da ação de obrigação de fazer e indenizatória movida em face de **BANCO C6 S/A**, julgou parcialmente procedentes os pedidos, nos seguintes termos (index 220800797).

“Exordial de IE 22794364, por meio da qual a parte autora informa ser titular de cartão de crédito emitido pelo Réu. Relata que, ao tentar realizar uma compra em estabelecimento comercial, foi surpreendido com a recusa da transação, impedindo-lhe de concluir o negócio.

Narra que ao entrar em contato com o banco réu, descobriu que a função crédito do cartão havia sido desabilitada sem qualquer notificação prévia. Acrescenta que a comunicação acerca do referido apenas foi enviada pelo demandado cerca de um mês após o ocorrido.

Aduz que vivenciou uma situação constrangedora e vexatória em decorrência da conduta do Réu.

Ao final, pugna pela procedência do pedido, para que seja restabelecida a função crédito do seu cartão, com a condenação do Réu ao pagamento de indenização a título de danos morais.

A gratuidade de justiça foi deferida em decisão de IE 51242839.

O Réu apresentou contestação espontânea no IE 47912283, sustentando, inicialmente, acerca do dever de mitigação do risco de crédito, salientando que a redução unilateral do limite constitui uma forma de evitar a materialização do risco de crédito.

Aduz que a partir de monitoramento realizado, identificou, por meio de regras de modelagem de crédito, deterioração da capacidade creditícia do Autor, fazendo-se necessária a readequação dos seus limites de acordo com a nova realidade.

Propugna acerca da previsão contratual para redução do limite do cartão de crédito da parte requerente, defendendo a ausência de comprovação dos danos morais.

Ao final, pugna pelo acolhimento da preliminar de ausência de interesse processual, bem como pela improcedência total do pleito autoral.

Decisão saneadora de IE 211741664 rejeitando a preliminar suscitada pelo Réu e deferindo o pedido de produção de prova testemunhal requerida pela parte autora.

Ata da AIJ de IE 218964991.

É o Relatório. Passo a decidir.

Ab initio, cumpre observar que dúvidas não há em relação à incidência da legislação consumerista (Lei n. 8.078/90) ao caso dos autos, já que presentes todos os elementos de uma relação jurídica de consumo. O Autor se amolda ao conceito jurídico de consumidor (art. 2º, caput); o Réu, ao de fornecedor (art. 3º, caput).

No exame do mérito da questão, é necessário, a princípio, delinear os contornos do objeto da presente demanda.

O demandante, alega, em síntese, que ao tentar utilizar o cartão de crédito fornecido pelo Réu para realizar uma compra em um estabelecimento, surpreendeu-se ao constatar que a transação não foi autorizada em virtude da conduta do demandado, o qual desabilitou a função de crédito do plástico sem qualquer notificação prévia, causando-lhe constrangimento.

O Réu, por sua vez, defende que agiu nos limites do contrato pactuado entre as partes ao desabilitar a função de crédito do cartão do Autor após ter realizado análise interna a respeito da sua capacidade financeira, tratando-se de exercício regular do direito. Acrescenta que inexistente comprovação, nos autos, de qualquer dano moral sofrido pelo demandante.

Compulsando os autos, verifica-se, a partir do print juntado à fl. 06 do IE 22794367, que a parte ré comunicou ao Autor, na data de 04 de março de 2022, que o cartão de crédito objeto da lide foi desabilitado após reanálise periódica.

O evento narrado na petição inicial teria ocorrido do mês de fevereiro de 2022, o que foi confirmado pela testemunha arrolada pelo demandante, que afirmou ter presenciado a situação constrangedora vivenciada pelo Autor.

É incontroverso, portanto, que o banco réu agiu de maneira inadequada ao suspender a função de crédito do cartão do requerente sem a devida notificação prévia, ocasionando ao Autor uma situação que ultrapassa o mero aborrecimento inerente ao cotidiano.

Consoante os artigos 12 e 14, da Lei n.º 8.078/90, o fabricante e o fornecedor de serviços respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos ocorridos nos produtos ou na prestação dos serviços. Destaca-se que não havendo prova em contrário nos autos que afaste a pretensão autoral, a parte ré não se exime de sua responsabilidade, pois não faz prova da inexistência do defeito ou da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Transcreve-se, abaixo, jurisprudência do egrégio Tribunal de Justiça que este Magistrado acolhe por seus próprios fundamentos:

Apelação Cível. Consumidor. Ação de Obrigação de Fazer cumulada com Compensação por Danos Morais. Bloqueio de conta corrente e cartão. Sentença de parcial procedência. Irresignação do banco réu.

Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos causados ao consumidor, da qual somente se exime se ficar comprovada uma das excludentes previstas no artigo 14, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Parte ré que sustenta realizar bloqueio como prevenção, sendo ato decorrente do dever de segurança. Demandado que não comprova a legalidade da sua conduta, ônus que lhe competia, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Bloqueios indevidos que colocam a consumidora em situação de constrangimento e vexame, fato que ultrapassa o mero dissabor e é suficiente para caracterização do dano moral. Quantum reparatório que respeitou os critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como o artigo 944 do Código Civil, devendo ser mantido. Desprovisionamento da Apelação.

(0802007-25.2022.8.19.0205 - APELAÇÃO. Des(a). CAMILO RIBEIRO RULIERE - Julgamento: 05/12/2024 - DECIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 1ª CÂMARA CÍVEL))

Danos morais de pequena monta, haja vista as circunstâncias do evento não presenciado por várias pessoas e que não trouxe maiores constrangimentos ao autor. No entanto, observando-se o caráter punitivo e pedagógico do dano moral, o mesmo deve ser arbitrado razoavelmente.

Por derradeiro, não merece prosperar o pleito autoral no sentido de que seja determinado ao Réu que reative a função de crédito no seu cartão, uma vez que a concessão de crédito é mera liberalidade da instituição credora, inexistindo possibilidade de o Poder Judiciário impor à instituição bancária a forma como ela deve avaliar os riscos negociais a fim de liberar, ou não, limites para a utilização do cartão de crédito.

Prevalece, deste modo, o princípio da autonomia da vontade, que permeia as relações de Direito Privado e possibilita às partes praticarem todos os atos que a lei não proibir. Ademais, conforme demonstrado em sede de contestação, o contrato entabulado entre as partes prevê a redução do crédito após verificação da deterioração do perfil de risco de crédito.

Isto posto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos**, com fulcro no art. 487, I, do CPC. Condene o banco réu ao pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) à parte autora, devidamente corrigidos e com juros de 1% a contar da sentença, face aos danos morais experimentados.

Julgo improcedente o pleito de reativação da função de crédito do cartão objeto da lide.

Diante da sucumbência recíproca, custas e honorários compensados.

Transitada em julgado e certificadas as custas processuais, dê-se baixa e arquivem-se.

P.R.I.

Publique-se e intimem-se. (...)”

Em suas razões recursais (indexador 222290651), a parte autora pugna pela majoração da quantia indenizatória por danos morais fixada na sentença,

ao argumento de que o valor de R\$ 2.000,00 (quinhentos reais) é ínfimo; que sofreu situações constrangedoras em virtude do ocorrido, além de passar por diversas humilhações, submetendo-se a uma violência desmedida na sua honra, pois teve várias repercussões na vida social, devendo tudo isso ser compensado na forma de ressarcimento pecuniário justo.

Contrarrazões dos apelados (indexador 238230039), sem questões preliminares, pugnando pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

VOTO

O recurso é tempestivo e adequado à impugnação pretendida, sendo a parte autora beneficiária da gratuidade de justiça, conforme certificado em index 231596968, satisfeitos os requisitos de admissibilidade em conformidade com o CPC.

Inicialmente, cumpre assinalar que a relação existente entre os litigantes é de caráter consumerista, uma vez que o autor se enquadra no conceito de consumidor (CDC, art. 2º), e os réus no de fornecedores de serviço (CDC, art. 3º), devendo, pois, a controvérsia ser dirimida sob a as diretrizes estabelecidas no Código de Proteção e de Defesa do Consumidor.

O autor narra, em sua petição inicial, que possuía um cartão de crédito junto à ré, com limite total de R\$ 2.700,00, entretanto, ao tentar realizar uma compra em loja física, com todas os produtos que pretendia comprar já separados no balcão, foi surpreendido e constrangido quando não conseguiu efetuar a compra. Tendo em vista o ocorrido, afirma que entrou em contato com a ré para descobrir o motivo do impedimento da compra em seu cartão, foi informado que a função de crédito teria sido desabilitada, o que causou ao requerente indignação, uma vez que não foi informado desta situação em tempo oportuno. Ademais, informa que após quase um mês do ocorrido, que o réu comunicou a desabilitação da função de crédito por meio de mensagem pelo aplicativo. Por fim, afirma que passou por grande constrangimento na loja, haja vista que, de forma arbitrária, sem motivo aparente e sem aviso prévio, a função de crédito foi desabilitada, mesmo sendo um cliente assíduo em seus pagamentos.

A parte ré, em sede de contestação, sustentou que identificou, por meio de regras de modelagem de crédito, deterioração da capacidade de crédito do requerente, fazendo-se necessário a readequação de seu limite de acordo com essa

nova realidade. Aduz que atuou como previsto no contrato entre as partes, que foi demonstrada a inexistência de ato ilícito e, por conseguinte, a inexistência de responsabilidade civil.

De início, ressalta-se que, de fato, limites de cartão de crédito podem ser alterados de acordo com o perfil do usuário, entretanto, o que o autor alega é que ele não foi previamente comunicado da desabilitação da função de crédito do seu cartão, tendo sido surpreendido quando, após estar com todos os objetos que pretendia comprar, confiando de que não haveria problemas com a compra, pois possuía limite de crédito suficiente para tanto, a compra foi recusada pela operadora de cartão.

Dessa forma, embora seja possível, a rescisão unilateral dos contratos bancários deve ser exercida em observância aos princípios da boa-fé objetiva e da transparência, bem como às normas do Banco Central do Brasil, que impõem a necessidade de comunicação prévia por escrito.

As medidas de segurança e eventuais bloqueios podem ser aceitos como meio de evitar prejuízos aos titulares de contas e à instituição financeira. Ocorre que tais medidas devem se dar em respeito à relação estabelecida entre tais instituições e seus consumidores, em especial ao princípio da boa-fé objetiva e seus deveres anexos, como lealdade, cooperação, informação e transparência.

Com efeito, o conceito de dano moral vem sofrendo ampliação para englobar situações nas quais um consumidor se vê obrigado a perder seu tempo livre em razão da conduta abusiva de outra parte.

Sob esse aspecto a jurisprudência vem decidindo por reconhecer a ocorrência de dano moral, não só pelo desgaste e transtorno impostos ao consumidor, como pelo chamado “desvio produtivo do consumidor”, na medida em que o tempo, pela sua escassez, trata-se de um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica, sendo irrecuperável a sua perda.

Nesse diapasão, o dano moral, *in casu*, consiste na perda do tempo útil da vida da parte autora, bem como o constrangimento que passou ao ter sua compra recusada, mesmo com limite de crédito suficiente.

A parte ré, apesar de ter agido dentro dos limites contratuais permitidos no tocante à desabilitação da função de crédito do cartão do autor, esta

não agiu de forma transparente, não comunicando previamente o autor, verificando-se a ocorrência de falha na prestação do serviço.

Vê-se que o autor conseguiu comprovar a situação vexatória ocorreu em fevereiro de 2022, sendo certo que apenas foi notificado da desabilitação da função de crédito em março de 2022, mediante mensagem via aplicativo da requerida, ou seja, quase um mês depois.

Assim, em decorrência da situação de constrangimento e vexame que passou, a parte autora se viu na necessidade de ingressar em juízo, por meio da presente ação, para buscar a reparação judicial.

Neste sentido, a Jurisprudência deste E. Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. CANCELAMENTO UNILATERAL DE CARTÃO DE CRÉDITO. AUSÊNCIA DE AVISO PRÉVIO. ARTIGO 6º, III, DO CDC. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS E MODERADAMENTE ARBITRADOS. DESPROVIMENTO DO RECURSO. 1. O dependente do titular de cartão de crédito, também portador de seu respectivo cartão, enquadra-se na definição de consumidor do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, na condição de usuário e destinatário final dos serviços, podendo ser vítima de fato do serviço. 2. A empresa ré, na qualidade de prestadora de serviços, se submete ao Código de Defesa do Consumidor, sendo responsável pela falha na prestação de seus serviços quando estes não observam a regra de eficiência, ou quando deixa de prestar informações claras e precisas ao consumidor e reluta desidiosamente na solução de problemas simples. 3. **O cancelamento unilateral de cartão de crédito pela instituição financeira ré, sem qualquer aviso ou notificação prévia ao consumidor, revela-se manifestamente indevido, violando a boa-fé objetiva e frustrando a justa expectativa do consumidor, situação que extrapola o mero aborrecimento, impondo a manutenção do dano moral fixado.** 4. Desprovimento do recurso. Apelação Cível nº 0047162-74.2011.8.19.0042 - DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL - Relator: Des. Elton M. C. Leme – RJ, 05/12/2013. (g.n)

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. CANCELAMENTO SEM PRÉVIO AVISO. VIOLAÇÃO DO ARTIGO 6º, INCISO III DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DIREITO À INFORMAÇÃO. DANO MORAL IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO CONSOANTE PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO A QUE SE NEGA SEGUIMENTO NA FORMA DO ARTIGO 557, CAPUT DO CPC. (0269314-61.2011.8.19.0001 – APELAÇÃO - DES. LUCIA HELENA DO PASSO - Julgamento: 23/11/2012 - PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA. CANCELAMENTO UNILATERAL DE CARTÃO DE CRÉDITO. DEMANDA VISANDO AO RESTABELECIMENTO DO CARTÃO DE CRÉDITO DE TITULARIDADE DO AUTOR, BEM ASSIM A CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS, CONDENANDO O BANCO RÉU A PAGAR VERBA COMPENSATÓRIA PELOS DANOS MORAIS, MAS DEIXANDO DE ACOLHER O PEDIDO RELATIVO À OBRIGAÇÃO DE FAZER. APELA O AUTOR PRETENDENDO A MAJORAÇÃO DO VALOR DA VERBA COMPENSATÓRIA PELOS DANOS MORAIS E A INVERSÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS. SUBSDIARIAMENTE O RECONHECIMENTO DA SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. RECURSO QUE MERECE PROSPERAR EM PARTE. O VALOR DA VERBA COMPENSATÓRIA FOI ADEQUADAMENTE ARBITRADO À VISTA DAS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. AUTOR E RÉU QUE FORAM VENCIDOS E VENCEDORES EM IGUAL PARTE. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. CUSTAS RATEADAS NA PROPORÇÃO DE 50% (CINQUENTA POR CENTO), OBSERVANDO-SE QUANTO AO AUTOR A JUSTIÇA GRATUITA DEFERIDA À FL.41 (INDEXADOR 000041). HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS EM 10% (DEZ POR CENTO) SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO, NA FORMA DO ARTIGO 86, CAPUT, DO NCPC. RECURSO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO PARA FIXAR A SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. APELAÇÃO CÍVEL Nº 0388066- 50.2015.8.19.0001 – VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL/CONSUMIDOR – RELATORA: JDS DES.CINTIA SANTARÉM CARDINALI - RJ, 19/07/2017.

A indenização, em tais casos, além de servir como compensação pelo sofrimento experimentado, deve também ter caráter pedagógico-punitivo de modo a desestimular condutas semelhantes.

Deve, pois, representar compensação razoável pelo sofrimento experimentado, cuja intensidade deve ser considerada para fixação do valor, aliada a outras circunstâncias peculiares de cada conflito de interesses, sem jamais constituir-se em fonte de enriquecimento sem causa para o ofendido, nem, tampouco, em valor ínfimo que o faça perder o caráter pedagógico-punitivo ao ofensor.

Assim, diante das peculiaridades do caso, entendo que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

A propósito, refira-se:

APELAÇÕES CÍVEIS. SENTENÇA (INDEX 253) QUE JULGOU EXTINTO EM PARTE O PROCESSO, EM FACE DA PRIMEIRA REQUERIDA, POR RESOLUÇÃO DO MÉRITO, OS PEDIDOS DE OUTORGA DA ESCRITURA E DEFINITIVA E BAIXA DA HIPOTECA, E JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO PARA CONDENAR A DEMANDADA A REPARAR O DANO MATERIAL, NO

VALOR DE R\$237,15 E COMPENSAR OS DANOS MORAIS, NO VALOR DE R\$5.000,00. NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO DA REQUERIDA. No caso em exame, alega a Autora ter adquirido sala comercial, tendo quitado o preço, em 18/12/2020, contudo, não houve baixa na hipoteca do imóvel, nem lavratura da escritura definitiva. No caso em estudo, restou comprovado que, quando do ajuizamento da ação, em 21 de agosto de 2020, a Requerida não havia providenciado a baixa na hipoteca nem o registro da escritura do imóvel da Autora. Note-se que a Requerente informou, nos indexes 91 e 101/102, que o Termo de Baixa da Hipoteca da unidade foi averbado 09/11/2020, enquanto o registro ocorreu em 08/01/2021. Assim, ainda que no curso do processo tenha sido providenciada a baixa da hipoteca, no momento da propositura da ação a Demandada não havia comprovado o cumprimento da obrigação. Sendo assim, restou configurada falha na prestação do serviço da Ré, na medida em que a Requerente ficou impossibilitada de efetuar o registro da escritura de compra e venda no Registro Geral de Imóveis. Do mesmo modo, impõe-se a condenação da Requerida à reparação do dano material referente aos valores pagos pela taxa de incêndio, do período de 2016 a 2018, no montante de R\$237,15, conforme demonstrado nos indexes 97/98. **Cabe destacar que, em relação ao pedido de compensação por danos morais, houve recalcitrância da Demandada em proceder à baixa no gravame, acarretando perda de tempo útil da Consumidora, obrigando-a a recorrer ao Judiciário para solucionar a questão, situação que configura desvio produtivo, ensejando, pois, dano moral indenizável. Considerando-se as circunstâncias do caso em apreço, reputa-se razoável e proporcional o valor de R\$5.000,00, para compensação dos danos morais.**

(0027990-18.2020.8.19.0209 - APELAÇÃO. Des(a). ARTHUR NARCISO DE OLIVEIRA NETO - Julgamento: 05/09/2024 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL))

Diante do exposto, **VOTO** pelo **PROVIMENTO** do recurso para majorar a verba indenizatória para quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantendo-se a sentença nos demais termos.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

DES. SANDRA SANTARÉM CARDINALI
RELATORA