



**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado**

Apelação Cível no Processo n. 0032983-52.2021.8.19.0021

Apelante: ANA PAULA DE CARVALHO PEREIRA

Apelado 1: BANCO BRADESCARD S.A.

Apelado 2: CASAS BAHIA VIA VAREJO

Relator: DES. Antônio Iloízio Barros Bastos

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CARTÃO DE CRÉDITO. RENEGOCIAÇÃO DE DÉBITO. ALEGAÇÃO DE COBRANÇA INDEVIDA E AUSÊNCIA DE ABATIMENTO DE VALOR PAGO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA.

1. Recurso interposto pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de devolução do valor de R\$ 1.000,00, abatimento da dívida, declaração de irregularidade da cobrança, cancelamento de eventual negativação e indenização por dano moral, em razão de suposta falha na renegociação de débito de cartão de crédito.

2. Preliminar de nulidade da sentença afastada. Julgamento antecipado da lide adequado, nos termos do art. 355, I, do CPC, diante da suficiência da prova documental, especialmente faturas e demonstrativos de evolução do débito, sendo desnecessária a produção de prova pericial contábil.

3. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva do fornecedor, que não dispensa a parte autora do ônus de comprovar minimamente os fatos constitutivos do direito alegado. Incidência da

Apelação Cível/Acórdão

Processo n. 0032983-52.2021.8.19.0021

fls. 1/11





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado

Súmula n. 330 do TJRJ.

- 4. Documentos dos autos que demonstram a existência de débito anterior; o pagamento parcial de R\$ 1.000,00 e o inadimplemento posterior das faturas, além de compras parceladas pendentes e encargos contratuais decorrentes da mora.**
- 5. Não há prova de que o pagamento tenha sido desconsiderado nem de cobrança indevida ou de falha atribuível às rés.**
- 6. Dano moral não configurado. Cobrança decorrente de débito contratual e inadimplemento que, ausente demonstração de abuso, negativação indevida ou situação excepcional, não ultrapassa o mero aborrecimento. Honorários advocatícios fixados no percentual mínimo legal.**
- 7. Sentença mantida.**
- 8. Recurso conhecido e desprovido.**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de apelação cível no Processo n. 0032983-52.2021.8.19.0021, onde é apelante ANA PAULA DE CARVALHO PEREIRA, sendo primeiro apelado BANCO BRADESCARD S.A. e segundo apelado CASAS BAHIA VIA VAREJO,

ACORDAM os integrantes desta Décima Sexta Câmara de Direito Privado, em julgar o presente recurso nos termos da certidão de julgamento.

Trata-se de recurso de apelação cível interposto por ANA PAULA DE CARVALHO PEREIRA, objetivando a reforma da sentença (indexador 0406) que julgou improcedentes os pedidos autorais, com a seguinte fundamentação:

“Trata-se de hipótese de julgamento antecipado da lide ante a



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado

desnecessidade de outras provas, nos termos do art. 355, I do CPC/2015. Presente a relação jurídica de consumo e a aplicação das normas e princípios introduzidos pela Lei 8078/90, com especial relevância à vulnerabilidade do consumidor e responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. O Código do Consumidor no seu artigo 14 disciplinou a responsabilidade por danos causados aos consumidores em razão da prestação de serviços defeituosos, em exata correspondência com o artigo 12. O fornecedor de serviço só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexisteu ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Sustenta a parte autora a falha na prestação de serviços, pois teria realizado o parcelamento da dívida junto à parte ré, contudo, após o pagamento do valor da entrada, as parcelas foram lançadas incorretamente, contudo, embora a ré tenha informado que iria corrigir o erro, não houve regularização e autora não recebeu o valor dado em entrada e não foi abatido na dívida original. A parte ré, por sua vez, manifestou-se contrariamente, sustentando que não houve falha na prestação de serviços, haja vista que, de fato, foi realizado um parcelamento em que a autora realizou o pagamento da quantia de R\$ 1.000,00, porém não deu seguimento aos demais pagamentos e ainda havia novas compras parceladas a serem lançadas nas faturas seguintes e, assim, o valor de entrada foi abatido nas faturas seguintes somadas as demais compras parceladas. Compulsando os autos, verifica-se que a parte autora possuía o cartão de crédito Casas Bahia Visa Internacional - Bradescard, atualmente cancelado, com dívida acumulada no mês de junho/2020 no valor de R\$ 3.158,42. Por conseguinte, na fatura de julho/2020, observa-se o pagamento do valor de R\$ 1.000,00, realizado na data de 09/06/2020, o que somado às demais compras parceladas, restou saldo devedor de R\$ 3.313,30. Assim, considerando a inexistência de outros pagamentos, o saldo devedor no mês de dezembro/2020 atingiu o valor de R\$ 8.040,38 (ind. 84/108). Dessa forma,



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado

depreende-se das provas carreadas aos autos que o requerimento da parte autora é absolutamente descabido, haja vista que a autora não honrou com os pagamentos das faturas desde março/2020 e quando a dívida atingiu o montante de R\$ 3.158,42 no mês de junho/2020 afirmou ter celebrado acordo para pagamento do débito, sendo entrada de R\$ 1.000,00 mais 10 parcelas de R\$ 178,00, o que não se mostra crível, pois sequer o valor supostamente negociado atinge o montante da dívida. Logo, é absolutamente impossível o pedido do autor no sentido de que os juros sejam expurgados da dívida, pois além de comprovada a inadimplência, no contrato de cartão de crédito há previsão da cobrança de juros, multas e IOF. Cumpre esclarecer que na análise do contrato celebrado deve prevalecer a autonomia contratual dos envolvidos, que, de forma livre e consciente, manifestaram sua vontade. Não se observa, portanto, qualquer vício do consentimento que possa tornar anulável o que foi pactuado, ou qualquer abusividade nas cláusulas avençadas. Com efeito, os fatos narrados na inicial retratam a realidade de muitas famílias brasileiras que atravessam por dificuldades financeiras e acabam descontrolando o orçamento familiar. As dívidas de cartão de crédito possuem encargos e juros dos mais altos do país, contudo, tal fato, por si só, não determina que o judiciário intervenha na relação livremente pactuada com a exceção das cláusulas excessivamente onerosas para o consumidor. Repisa-se que o valor total de R\$ 8.040,38 lançado na fatura referente ao mês de dezembro de 2020 diz respeito a soma das compras parceladas desde o mês de março/2023 mais os encargos contratuais, sendo o único pagamento realizado pela autora o valor de R\$ 1.000,00 na fatura de junho/2020, sendo fato incontroverso o inadimplemento. Portanto, é desnecessária a produção de prova pericial contábil para esclarecimento dos fatos, sendo de fácil compreensão todo o ocorrido com base na análise das faturas impugnadas. Frise-se, que, não obstante a inversão do ônus da prova em casos semelhantes, a aplicação



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado

dos princípios e normas protetivos dos direitos dos consumidores previstos no CDC, não afasta o encargo do autor de comprovação mínima dos fatos constitutivos de seu direito. Com efeito, embora a responsabilidade da ré seja objetiva, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia ao demandante comprovar minimamente a ocorrência de falha na prestação de serviços, ou seja, a negativa de cobertura do seguro de forma indevida o que não ocorreu. Aplicável o entendimento consolidado no enunciado nº 330 da súmula do TJRJ, segundo o qual: "Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito." Como regra geral, o dano moral decorre de situações que transcendem o grau aceitável de frustrações no âmbito das relações privadas, à luz da boa-fé objetiva e outros princípios que impõem um parâmetro de comportamento aos envolvidos no ambiente contratual. Em algumas situações - frise-se, algumas situações - o dano moral é presumido, a exemplo das seguintes situações pacificadas e/ou sumuladas pelo Superior Tribunal de Justiça: (i) inscrição indevida em cadastros de restrição ao crédito; (ii) devolução indevida de cheque; (iii) protesto indevido; (iv) agressões físicas; (v) envio de cartão de crédito não solicitado ao consumidor, etc. Em outras situações, faz-se necessário identificar e fundamentar de forma concreta a ocorrência de fatos que transcendam ao prejuízo estritamente patrimonial e sejam capazes de configurar dano moral. Houve perda de tempo útil do consumidor na solução do problema? Os descontos comprometeram o sustento da parte autora de forma significativa? O consumidor foi humilhado ou constrangido em tentativas de solução extrajudicial do problema? O consumidor tornou-se insolvente com outros credores? Houve violação da boa-fé objetiva? Dessa forma, não foi verificado no caso danos extrapatrimoniais sofridos pela autora, eis que aparte agiu no exercício legal de seu direito de cobrança pelos



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado

serviços livremente contratado se inequivocamente inadimplidos. 3. Dispositivo (art. 489, III do CPC/2015). Por todo o exposto, extingo o processo com resolução do mérito, na forma do art. 487, I, do CPC/2015 e JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na inicial. Condeno a parte autora ao pagamento das despesas processuais e ao pagamento de honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o valor da causa, conforme dispõe o art. 85, §2º, do CPC/2015, observada a gratuidade de justiça, nos termos do art. 98, §3º do mesmo diploma legal.”

Em suas razões (indexador 0415), a apelante sustenta, em síntese, que houve erro de julgamento ao concluir pela improcedência dos pedidos sem a adequada valoração das provas produzidas. Alega que a sentença “que julgou improcedente o pedido extinto sem resolução do mérito, com o pedido de indenização por danos morais e ressarcimento dos valores pagos pelas revistas que não foram recebidas, proferida nos autos em epígrafe, pelas razões de fato e de direito a seguir expostas. (...) O juízo de origem aplicou o art. 45 da Lei nº 11.445/2007 (Diretrizes Nacionais de Saneamento Básico), que autoriza a cobrança de tarifa em casos de ligação nova à rede pública. Entretanto, o dispositivo refere-se a edificações ainda não conectadas ao sistema de abastecimento o que não é o caso da Apelante, que já possuía ligação e apenas sofreu substituição do hidrômetro após falha da própria concessionária. (sic)”. Destaca, ainda, que a falha na prestação do serviço não decorre apenas do eventual erro no lançamento das parcelas, mas sobretudo da: ausência de transparência na renegociação; inconsistência nas informações prestadas; inércia na solução do problema após ciência do erro. Insurge-se também em relação aos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, requerendo a redução do percentual fixado. Assevera, por fim, que a “sentença afirma que, “não obstante a inversão do ônus da prova(...), não se afasta o encargo do autor de comprovação mínima dos fatos constitutivos de seu direito”, e que houve indevida mitigação da inversão do ônus da prova, impondo-se a reforma da sentença também por esse fundamento. Pugna pelo provimento do recurso para reformar integralmente a sentença, para determinar a devolução do valor de R\$ 1.000,00 (ou abatimento correto da dívida); declarar a irregularidade da cobrança e eventual negativação; condenar as Apeladas ao pagamento de



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado

indenização por danos morais. Subsidiariamente, requer a anulação da sentença, com retorno dos autos à origem para reabertura da instrução; a condenação das Apeladas ao pagamento de custas e honorários advocatícios.

Certidão de tempestividade do recurso no indexador 0440, bem como ser a recorrente beneficiária da gratuidade de justiça.

Contrariedade recursal pelo Bradescard no indexador 0443.

Contrarrazões apresentadas pela Casas Bahia no indexador 0451.

Relatado, passo ao Voto.

Presentes os requisitos de admissibilidade do recurso.

Inicialmente, rejeita-se a preliminar de nulidade da sentença. O julgamento antecipado da lide foi adequado, nos termos do art. 355, I, do CPC, uma vez que a controvérsia estava suficientemente esclarecida pela prova documental já produzida, especialmente pelas faturas e pelos demonstrativos de evolução do débito.

A valoração das provas diz respeito ao mérito da causa e influencia a procedência ou improcedência do pedido, não constituindo questão processual capaz de comprometer a validade da sentença, conforme se extrai do art. 489, caput e § 1º, do Código de Processo Civil.

Na verdade, a apelante busca atribuir natureza processual à sua discordância quanto ao resultado do julgamento, pretendendo invalidar a sentença apenas porque a decisão não acolheu sua tese de *error in iudicando* relativa à valoração das provas.

No mérito, o recurso não comporta provimento.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado

De início, observa-se que algumas alegações do recurso da autora, possivelmente por equívoco, não têm relação com esta demanda nem com a sentença recorrida. É o caso das referências à improcedência de pedido extinto sem resolução do mérito; à aplicação do art. 45 da Lei n. 11.445/2007, relativa às Diretrizes Nacionais de Saneamento Básico, e à cobrança de tarifa por ligação nova à rede pública ou substituição de hidrômetro. Assim, tais argumentos não serão considerados.

Trata-se de ação na qual a parte autora alega que após se encontrar em débito, firmou acordo para quitar o contrato em aberto, o qual foi realizado um parcelamento, sendo uma entrada de R\$ 1.000,00, mais 10 parcelas de R\$ 178,00, totalizando o valor de R\$ 2.178,00. Contudo, após o pagamento da entrada de R\$ 1.000,00 no dia 09/06/2020, verificou no mês de julho/2020 que a fatura estava bloqueada, tendo sido informada de que o acordo foi equivocadamente com 99 parcelas de R\$ 178,00, o qual iriam realizar o cancelamento para efetuarem novo parcelamento. Alega que o referido acordo foi formalizado de forma diversa daquela inicialmente pactuada. Requereu a condenação da ré consistente na devolução da quantia de R\$ 1.000,00 referente à entrada do parcelamento; cancelada a negativação do nome da autora junto aos órgãos de proteção ao crédito, a retirada dos juros para que a dívida seja mantida no valor de R\$ 3.158,42 ou abatimento do valor de R\$ 1.000,00 na dívida originária e condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

As teses defensivas apresentadas são no sentido de que a cobrança questionada se deu em exercício regular do direito do credor, ante o inadimplemento da dívida contraída pela apelante, não havendo, assim, qualquer ilegalidade, nulidade ou erro de julgamento a justificar a reforma da sentença.

Pois bem. A matéria versa sobre relação de consumo, sendo, portanto, aplicável à espécie o Código de Defesa do Consumidor.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado

Com efeito, a hipótese dos autos nos remete ao disposto no artigo 14 da Lei 8.078/90, cujas disposições determinam que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores, por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sob sua fruição e riscos. Extraí-se do texto a configuração do dever jurídico de reparação pela comprovação dos danos sofridos pela vítima e a relação de causalidade existente com a ação do prestador de serviço, dispensando a vítima do ônus da prova quanto a caracterização do atuar culposos do causador do dano, no caso, o prestador de serviços. Ressalvando-se a responsabilidade civil dos profissionais liberais que, nos termos do artigo 14, §4º, da Lei nº 8.078/90, se estabelece mediante verificação de culpa.

A responsabilidade objetiva do fornecedor, todavia, não dispensa a parte autora de demonstrar minimamente os fatos constitutivos de seu direito, notadamente a existência de falha na prestação do serviço, o dano alegado e o nexo causal, consoante orientação consolidada no enunciado nº 330 da Súmula deste Tribunal.

Na hipótese concreta, a autora afirma ter celebrado acordo para pagamento do débito do cartão de crédito Casas Bahia Visa Internacional - Bradescard, mediante entrada de R\$ 1.000,00 e dez parcelas de R\$ 178,00. Contudo, os documentos acostados aos autos demonstram que a dívida acumulada em junho de 2020 era de R\$ 3.158,42, tendo sido registrado pagamento de R\$ 1.000,00 em 09/06/2020, valor que foi considerado na evolução das faturas subsequentes.

Também se verifica que a apelante deixou de adimplir as faturas posteriores e que havia compras parceladas pendentes de lançamento, além dos encargos contratuais decorrentes da mora. Assim, não há prova de que o valor pago tenha sido desconsiderado ou apropriado indevidamente pelas rés, tampouco de que a cobrança tenha se originado de erro imputável às fornecedoras.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado

A simples alegação de falta de transparência na renegociação não basta para modificar a conclusão da sentença, pois os documentos demonstram a existência de dívida anterior, pagamento parcial e inadimplemento posterior. Ausente prova de cobrança indevida, não há fundamento para restituição do valor de R\$ 1.000,00, exclusão de encargos, declaração de irregularidade da dívida ou cancelamento de eventual anotação restritiva dela decorrente.

Ressalte-se que a inversão do ônus da prova, ainda que aplicável às relações de consumo, não exonera o consumidor da demonstração mínima do fato constitutivo do direito alegado. Incide, na espécie, a Súmula n. 330 do TJRJ, segundo a qual: **“Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.”**

No caso, os elementos constantes dos autos não evidenciam falha na prestação do serviço bancário ou comercial. Ao contrário, indicam exercício regular do direito de cobrança, diante da existência de débito contratual, pagamento parcial e ausência de quitação das obrigações subsequentes.

Quanto ao dano moral, não se identifica situação excepcional apta a ultrapassar o mero aborrecimento decorrente de inadimplemento contratual e cobrança de dívida. Ausente demonstração de cobrança abusiva, negativação indevida, exposição vexatória, perda relevante de tempo útil ou outro fato concreto capaz de atingir direitos da personalidade, não há reparação extrapatrimonial a ser reconhecida.

Também não merece acolhida o pedido de redução dos honorários advocatícios. A verba foi fixada em 10% sobre o valor da causa, percentual mínimo previsto no art. 85, §2º, do CPC, observada a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade de justiça deferida à parte autora, nos termos do art. 98, §3º, do mesmo diploma legal.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Sexta Câmara de Direito Privado

Voto no sentido de conhecer e negar provimento ao recurso, mantendo-se integralmente a sentença de improcedência, com a elevação da sucumbência para 12% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida à recorrente.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2026.

Antônio Iloízio Barros Bastos
DESEMBARGADOR
Relator

