



APELAÇÃO CÍVEL N.º 0801854-84.2023.8.19.0066

**APELANTE 1: LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO,
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**

APELANTE 2: JAQUELINE FERNANDA DA SILVA SOTERO

APELADO 1: OS MESMOS

APELADO 2: MAGAZINE LUIZA S.A.

**APELADO 3: MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE
PAGAMENTO LTDA**

JUÍZO DE ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DE VOLTA REDONDA

RELATORA: DES.DANIELA BRANDÃO FERREIRA

Apelação cível. Relação de consumo. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos materiais e morais. Cartão de crédito. Alegação de cobrança indevida de seguro cartão, anuidade e de serviço de envio de mensagem automática. Tutela de urgência concedida para suspender as cobranças. Sentença de procedência parcial. Apelos de ambas as partes. Seguro devidamente contratado pela autora. Cancelamento das cobranças somente a título de anuidade e de serviço de envio de mensagem automática. Dano material configurado. Parte ré que optou por estornar os valores cobrados



indevidamente a título do seguro na fatura do cartão, após a decisão que concedeu a tutela e após a sua citação, o que denota pretensão resistida, legitimando a indenização por danos materiais, além do que o valor estornado não foi corrigido monetariamente. Dano moral configurado. Ato ilícito da fornecedora de serviço, sendo que em razão da conduta da empresa ré, a consumidora foi obrigada a buscar a tutela judicial para resolver o impasse, dando azo ao desvio produtivo do tempo, passível de reparação. Quantitativo fixado na sentença em R\$1.000,00 (mil reais) que comporta majoração para R\$3.000,00 (três mil reais). Capacidade econômica do causador do dano que deve ser levada em consideração aliada aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Honorários de sucumbência fixados na sentença em 10% sobre o valor da condenação. Aplicação do percentual mínimo previsto no artigo 85 do CPC que se justifica devido ao baixo grau de complexidade da causa e à desnecessidade de prova oral e pericial, o que exige a realização de menor trabalho por parte do advogado. DESPROVIMENTO DO RECURSO DA RÉ E PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO DA AUTORA.

A C Ó R D ã O



Vistos, relatados e discutidos estes autos da **APELAÇÃO CÍVEL N.º 0801854-84.2023.8.19.0066**, em que são apelantes **LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO** (apelante 1) e **JAQUELINE FERNANDA DA SILVA SOTERO** (apelante 2) e apelados **OS MESMOS; MAGAZINE LUIZA S.A. e MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA**.

ACORDAM os Desembargadores que integram a **14ª Câmara de Direito Privado** do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em **CONHECER DE AMBOS OS RECURSOS e NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da apelante 1 e **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da apelante 2, nos termos do voto da Des. Relatora.

RELATÓRIO

Trata-se de ação proposta por **JAQUELINE FERNANDA DA SILVA SOTERO** em face de **LUIZACRED S/A SOCIEDADE DE CRÉDITO FINANCIAMENTO, MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA e MAGAZINE LUIZA S/A**, na qual a parte autora alega ter aceitado a oferta de cartão de crédito junto à loja ré, para efetivação de compras, sendo a administradora a 2ª Ré, com bandeira da 3ª Ré. Ao ser oferecido o referido cartão, no ato da compra, foi perguntado, se a autora queria contratar seguro, sendo este serviço negado.

Ao buscar a fatura para pagamento, próximo ao vencimento, a autora realizou pesquisa junto ao site da Ré, com



intuito de baixar o código de barra, para efetuar o pagamento, deparando-se com o valor da parcela em R\$ 87,95.

Ao buscar informações, foi informada de que o valor total da fatura, além da parcela do produto adquirido, era referente a Seguro Cartão no valor de R\$ 14,99, anuidade diferenciada no valor de R\$ 13,99 (treze reais e noventa e nove centavos) e ainda, tarifas de envio de mensagem automática no valor de R\$ 6,99.

Postula, assim, o cancelamento dos serviços não contratados, a restituição de forma dobrada e o pagamento de indenização por danos morais, em decorrência dos referidos débitos.

Houve deferimento da antecipação de tutela, conforme ID 47043173.

A parte ré LUIZACRED S/A SOCIEDADE DE CRÉDITO FINANCIAMENTO apresentou contestação no ID 53886218, pugnando pela improcedência do pleito sob o argumento de que a parte autora não demonstrou o fato constitutivo do direito invocado e que os fatos narrados não caracterizam lesão a qualquer direito da personalidade da parte autora a legitimar condenação por danos morais, sustentando os descontos da anuidade e do serviço de mensagem automática são devidos em razão da contratação dos serviços cobrados.

O banco Itaú Unibanco S/A manifestou-se no ID 53912809, apresentando estorno de débito no valor de R\$179,88.

A parte autora manifestou-se sobre a contestação no ID 58089088.



No ID 64010280 foi proferida decisão decretando-se a revelia da ré Mastercard.

No ID 101059292 foi proferida decisão saneadora do feito, rejeitando-se as preliminares arguidas, encerrando-se o feito.

Sobreveio a sentença no id 170818192 que julgou **PROCEDENTE EM PARTE** o pedido, nos seguintes termos:

"Ante a manifestação das partes no sentido de que inexistem quaisquer outras provas a serem produzidas, bem como em observância ao expresso requerimento de julgamento antecipado, passo a julgar o feito. Em sendo a possibilidade de produção de provas um ÔNUS e não obrigação da parte, passo a decidir.

Não há que se falar em perda de objeto, em razão da suspensão das cobranças, já que os pedidos indenizatórios devem ser analisados.

As partes são legítimas para integrar os polos da relação jurídica de direito processual. O pedido não é juridicamente impossível. Tampouco há que se falar em ausência de interesse processual. Qualquer outra consideração deve ser feita quando da análise do mérito, para onde remeto a matéria.

Como sabido, a relação existente entre a parte autora e a parte ré é uma relação de consumo, por força do art. 3º da lei 8.078/90, donde se conclui, no caso concreto, a

necessária inversão do ônus da prova para equilibrar a relação entre as partes.

O ponto nodal da lide repousa sobre a regularidade das cobranças efetuadas na fatura de cartão de crédito da autora, referente ao seguro cartão, anuidade e envio de mensagem automática.

Assiste parcial razão à autora.

Isso porque apesar do cancelamento do serviço de envio de mensagem automática e de cobrança de anuidade, estes efetivamente foram contratados pela autora, em razão do contrato firmado, devidamente assinado pela autora, nos termos do ID 53886235.

Já o serviço de seguro cartão, verifica-se que este não foi contratado pela autora, conforme se observa do contrato firmado.

No que concerne ao pedido de reparação por danos materiais, cumpre-se destacar que eles importam efetiva diminuição no patrimônio da parte autora, logo, a procedência da pretensão está intimamente relacionada com a prova produzida a respeito da ocorrência de tal sorte de dano, fazendo jus à devolução dos valores cobrados, de forma simples.

No caso concreto, entendo caracterizado o dano moral indenizável, em razão da inquestionável violação à dignidade da parte autora, que acabou por ser cobrada por serviço, o qual não contratou.



Considerando-se que os direitos da personalidade, cujas violações rendem ensejo a dano extrapatrimonial, não possuem expressão econômica direta, entende-se modernamente que eles devem ser compensados pecuniariamente. A fixação do valor a ser vertido a título de compensação por danos morais deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sem se descurar da função pedagógico-punitiva que exerce, nem constituir fonte de enriquecimento sem causa para o lesado.

Entende o juízo que atende a esses requisitos o valor de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Por moderado e equitativo, tal numerário não converte o sofrimento imposto à parte autora em móvel de captação de lucro.

*Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS**, com fundamento no art. 487, I, do CPC para CANCELAR os descontos referentes ao serviço SEGURO CARTÃO PROTEGIDO, na fatura de cartão de crédito da autora, sob pena de multa de R\$500,00 (quinhentos reais) por desconto indevido, bem como CONDENAR as rés LUIZACRED S/A SOCIEDADE DE CRÉDITO FINANCIAMENTO e MAGAZINE LUIZA S/A a pagar à autora os valores descontados nas faturas de cartão de crédito referentes ao serviço SEGURO CARTÃO PROTEGIDO, no valor de R\$14,99 mensais, a ser apurado em liquidação de sentença, a título de danos materiais, acrescidos de correção monetária a partir do*



desembolso e de juros de mora, na razão de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação, bem como a quantia de R\$ 1.000,00 (mil reais), a título de danos morais, acrescidos de juros de mora, na razão de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação e correção monetária, a partir da publicação da sentença, JULGANDO IMPROCEDENTES todos os pedidos em relação à parte ré MASTERCARD BRASIL SOLUCÕES DE PAGAMENTO LTDA.

Condeno, ainda, as rés LUIZACRED S/A SOCIEDADE DE CRÉDITO FINANCIAMENTO e MAGAZINE LUIZA S/A nas custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação, na forma do art. 82, parágrafo 2º e art. 85, ambos do CPC. Publique-se. Intimem-se. Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se." (GRIFEI)

Inconformada, a apelante 1 (LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO), interpôs recurso com razões no id 173621573, repisando os argumentos da contestação e alegando, em síntese: 1) que já efetuou o cancelamento e o estorno das cobranças decorrentes do seguro, no valor total de R\$179,88, conforme demonstra a fatura com vencimento em 13/04/2023, não havendo, portanto, dano material a ser compensado à apelada; 2) que inexistiu prática de qualquer ato ilícito pela instituição financeira capaz de ensejar na sua responsabilização por dano moral.

Postula a reforma da sentença ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado a título de dano moral.

Inconformada, a apelante 2 (JAQUELINE FERNANDA DA SILVA SOTERO), interpôs recurso com razões no id 174056638, repisando os argumentos da contestação e alegando, em síntese, que uma indenização no importe de R\$ 1.000,00 (mil reais), não cumpre o papel punitivo pedagógico às empresas, muito menos, deixou de provocar o princípio reparador pelo sofrimento, à vida da autora. Que o apenamento dos honorários sucumbenciais em apenas 10% do valor da condenação, também se mostra irrazoável.

Postula a majoração do quantum indenizatório por dano moral e do percentual a título de honorários de sucumbência.

Contrarrazões id 179301779; 179512765; 180606099 e id 181516141.

RELATADOS. PASSO AO VOTO.

Voto

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade dos recursos.

Cuida-se de apelo em face de sentença que julgou procedente em parte os pedidos iniciais.

O recurso da apelante 1 não merece provimento.

Como se verifica na decisão que concedeu a tutela de urgência, em 28/02/2023 foi determinado que a ré e ora apelante suspendesse as cobranças efetuadas nas faturas do cartão de crédito da autora referentes ao seguro cartão, anuidade e envio de mensagem automática (id 47043173).



A ré, por sua vez, optou por estornar os valores cobrados indevidamente a título do seguro na fatura vencida em 13/04/2023, no valor de R\$ 179,88 ("ESTORNO PREMIO SEGURO" (id 173621573)).

No entanto, o estorno somente ocorreu após a decisão que concedeu a tutela e após a citação da ré, o que denota pretensão resistida, legitimando a indenização por danos materiais, além do que o valor estornado não foi corrigido monetariamente.

Neste sentido, a jurisprudência desse Tribunal de Justiça:

0828001-42.2023.8.19.0004 - APELAÇÃO-Des(a). MARCIA FERREIRA ALVARENGA - Julgamento: 05/08/2025 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL).APELAÇÃO CÍVEL. CÂMARA DE DIREITO PRIVADO. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE ESTORNO INDEVIDA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA (ART. 6º, INCISO VII, CDC). FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL PELO DESVIO PRODUTIVO DO TEMPO. JUROS MORATÓRIOS DA CITAÇÃO (SÚMULA 362 STJ). RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Trata-se de ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais e materiais ajuizada por Vilma Silva Campos de Moraes em face do Itaú Unibanco Holding S.A., em razão de débitos recorrentes no valor de R\$ 49,90 realizados em sua conta, em favor de "Deb.

Autor Eagle Soledad", sem que a autora houvesse contratado qualquer serviço ou autorizado os descontos. Relatou diversas tentativas frustradas de resolução extrajudicial, inclusive em agências físicas do apelante. Diante da omissão, requereu: (i) cessação dos débitos; (ii) restituição em dobro dos valores descontados; e (iii) compensação por danos morais. Sentença de procedência reconheceu a falha na prestação do serviço e condenou o banco réu à devolução em dobro dos valores indevidamente debitados, além do pagamento de indenização por dano moral. Apelação interposta pelo réu sustentando ausência de legitimidade, inexistência de dano moral e indevida repetição em dobro, além de insurgência contra o valor da indenização e o termo inicial dos juros de mora. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há seis questões em discussão: (i) definir se o banco réu possui legitimidade passiva diante de débito oriundo de terceiro; (ii) estabelecer se houve solução extrajudicial espontânea apta a afastar a pretensão resistida; (iii) verificar a existência de falha na prestação do serviço bancário; (iv) analisar a ocorrência de dano moral indenizável; (v) avaliar a legalidade da repetição em dobro; e (vi) verificar o termo inicial dos juros de mora incidentes sobre a indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A instituição financeira é parte legítima para figurar no polo passivo, pois a controvérsia envolve a ausência de



estorno após comunicação de cobrança indevida, caracterizando falha na prestação do serviço bancário. 4. **A alegação de solução extrajudicial espontânea não se sustenta, uma vez que o estorno ocorreu apenas após o ajuizamento da ação, mesmo diante das tentativas anteriores e infrutíferas da autora em resolver o impasse diretamente com o banco.** 5. A inversão do ônus da prova impõe à instituição financeira o dever de demonstrar ausência de falha, o que não foi cumprido, pois não comprovou que a autora não buscou atendimento presencial. 6. Configura-se a falha na prestação do serviço bancário, nos termos do art. 14 do CDC, pois o banco não comprovou fato exclusivo de terceiro apto a afastar sua responsabilidade objetiva. 7. A devolução em dobro é devida, pois não restou demonstrado engano justificável, conforme dispõe o art. 42, parágrafo único, do CDC, sendo suficiente a violação da boa-fé objetiva para sua incidência (revisão de solução anterior após insistentes tentativas de cancelamento do débito e ajuizamento de ação). 8. O dano moral é configurado pelo desvio produtivo do tempo útil da consumidora, que enfrentou diversas tentativas frustradas de resolução extrajudicial, o que extrapola o mero aborrecimento e caracteriza lesão extrapatrimonial. 9. O valor da indenização por danos morais, fixado em R\$ 3.000,00, revela-se proporcional e razoável diante das circunstâncias do caso concreto. 10. O

valor da indenização por danos morais, fixado em R\$ 3.000,00, revela-se proporcional e razoável diante das circunstâncias do caso concreto. IV. Dispositivo e tese 11. Recurso provido. Tese de julgamento: A instituição financeira responde objetivamente por cobranças indevidas efetuadas em conta bancária vinculada a seus serviços, ainda que originadas por terceiro, em caso de negar indevidamente o estorno de valores. A restituição em dobro do indébito é devida quando ausente engano justificável, independentemente da existência de má-fé. **A tentativa frustrada de resolução extrajudicial configura pretensão resistida, legitimando a indenização por danos morais.** O dano moral decorrente do desvio produtivo do tempo do consumidor é passível de reparação. Os juros de mora sobre indenização por dano moral, em responsabilidade contratual, fluem a partir da citação. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único; CPC, art. 85, §11. Jurisprudência relevante citada: STJ, EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020; TJRJ, Apelação nº 0008053-29.2019.8.19.0024, Rel. Des. Marcia Ferreira Alvarenga, j. 05.03.2024.

Quanto ao dano moral, correta a sentença ao reconhecer a sua ocorrência. A consumidora foi cobrada por serviços que não contratou, sendo obrigada a buscar a tutela judicial para resolver o impasse, dando azo ao desvio produtivo do tempo, passível de reparação.



A propósito:

0822077-38.2023.8.19.0008 - APELAÇÃO-1ª
Ementa-Des(a). ANDRE LUIZ CIDRA -
Julgamento: 04/09/2025 - VIGESIMA
CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA
11ª CÂMARA CÍVEL).APELAÇÃO CÍVEL.
DIREITO DO CONSUMIDOR. OPERADORA DE
TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE
INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.
CONSUMIDORA QUE IMPUGNA SUPOSTA
INSCRIÇÃO DO SEU NOME EM CADASTRO
RESTRITIVO. ALEGAÇÃO DE QUE A DÍVIDA
COBRADA PELA PARTE RÉ É INDEVIDA.
SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA
PARTE AUTORA. PLANO PÓS-PAGO DE
TELEFONIA MÓVEL E INTERNET. PARTE
AUTORA QUE, EMBORA TENHA ATRASADO O
PAGAMENTO DA FATURA, ESTANDO,
PORTANTO, EM MORA, NÃO PROMOVEU
DELIBERAMENTE O CANCELAMENTO DO
PLANO. ILICITUDE NO CANCELAMENTO E NA
COBRANÇA DE MULTA POR QUEBRA DA
FIDELIDADE, UMA VEZ QUE FOI A PARTE RÉ
QUE BUSCOU O DESFAZIMENTO DO ACORDO,
INSATISFEITA COM A MORA DA
CONSUMIDORA. RESOLUÇÃO N. 632 DA
ANATEL QUE EXIGE INTERREGNO DE
SETENTA E CINCO DIAS ENTRE
NOTIFICAÇÃO DA EXISTÊNCIA DO DÉBITO E

A RESCISÃO DO CONTRATO, QUE NÃO FOI OBSERVADO NA HIPÓTESE DOS AUTOS. DÍVIDA QUE DEVE SER DECLARADA INEXISTENTE. AUTORA QUE NÃO COMPROVOU A INCLUSÃO DE SEU NOME EM CADASTRO DE INADIMPLENTES DE NATUREZA PÚBLICA, MAS APENAS PRINT DE TELA DE PLATAFORMA DO SERASA INFORMATIVA DA POSSIBILIDADE DE NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA. DANO MORAL QUE SE SUSTENTA APENAS PELA TEORIA DA PERDA DO TEMPO ÚTIL, JÁ QUE TEVE QUE BUSCAR A TUTELA JURISDICIONAL PARA CANCELAR DÍVIDA INDEVIDA. VERBA INDENIZATÓRIA FIXADA EM R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS) COM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA REFORMADA. PROVIMENTO PARCIAL AO APELO DA AUTORA.

Passo à análise do recurso da apelante 2, cuja matéria devolvida a essa Corte se resume à majoração do quantitativo do dano moral e do percentual a título de honorários de sucumbência.

Com efeito, a cobrança de seguro não contratado configura ato ilícito da fornecedora de serviço. E, como dito antes, em razão da conduta da empresa ré, a consumidora foi obrigada a buscar a tutela judicial para resolver o impasse, dando azo ao desvio produtivo do tempo, passível de reparação.

No que concerne ao quantum a ser fixado a título de

indenização, deve o julgador arbitrar uma quantia que seja compatível com a reprovabilidade da conduta, a capacidade econômica do causador do dano, a intensidade do transtorno suportado pela vítima, bem como sua condição financeira. Contudo, também não deve olvidar do caráter pedagógico punitivo dessa espécie de indenização, não podendo, entretanto, o valor arbitrado ser insignificante, como é o caso do valor fixado na sentença em R\$1.000,00.

Desta forma, de acordo com os critérios mencionados, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como à capacidade econômica do causador do dano, entendo apropriada a majoração para R\$3.000,00 (três mil reais).

Por derradeiro, no que concerne aos honorários de sucumbência fixados em 10% sobre o valor da condenação, devem ser mantidos.

A regra geral no artigo 85 do CPC é que os honorários sejam fixados entre 10% e 20% do valor da condenação, do proveito econômico ou da causa. A aplicação do percentual mínimo no caso vertente se justifica devido ao baixo grau de complexidade da causa e à desnecessidade de prova oral e pericial, o que exige a realização de menor trabalho por parte do advogado.

Em resumo, o recurso da apelante 1 não prospera e o recurso da apelante 2 comporta parcial provimento.

Por tais razões e fundamentos, voto sentido de **CONHECER DE AMBOS OS RECURSOS** e de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da apelante 1, majorando-se os honorários sucumbenciais recursais em 5%, nos termos do art. 85, §11, CPC, em ordem a totalizarem 15% sobre o valor da condenação



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
14ª Câmara de Direito Privado



e de **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da apelante 2 para majorar a quantia do dano moral para R\$3.000,00 (três mil reais).

Rio de Janeiro, data da assinatura eletrônica.

DANIELA BRANDÃO FERREIRA
Desembargadora Relatora





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
14ª Câmara de Direito Privado





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
14ª Câmara de Direito Privado





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
14ª Câmara de Direito Privado

