

**PRIMEIRA TURMA DO CONSELHO RECURSAL  
DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS**

Processo: 0802726-74.2026.8.19.0202  
Recorrente: LATAM AIRLINES BRASIL  
Recorrido: FERNANDA DA COSTA DIAS

**VOTO**

**LATAM AIRLINES BRASIL - CARTÃO CANCELADO – AUSÊNCIA DE AVISO PRÉVIO.** A autora alega que aderiu ao cartão de crédito oferecido pela ré e realizava os pagamentos das faturas pontualmente, mas teve o cartão bloqueado sem aviso prévio, o que resultou na recusa de compras. Sustenta que a medida configurou falha na prestação do serviço, apesar de estar adimplente.

**Contestação** em id. 286166666, arguindo, preliminarmente, a ilegitimidade passiva, em que a responsabilidade é da instituição financeira administradora do cartão. No mérito, alega que a ré não tem gerência em bloquear o cartão, portanto, fundamenta a ausência da falha na prestação de serviço.

**Projeto de Sentença** do 15º JEC da Regional de Madureira em id. 294071086, que condenou procedente para: **i)** Condenar o réu a procederem o desbloqueio do cartão, no prazo de 48 horas a contar da intimação da presente, sob pena de multa diária de R\$100,00 até o limite de R\$3.000,00, quando então poderá ser revista e majorada em sede de execução e **ii)** Condenar os réus solidariamente a pagar o valor de R\$2.000,00 (dois mil reais) à parte autora, a título de danos morais, corrigido monetariamente pelo IPCA desde a intimação da presente e acrescidos de juros pela taxa SELIC a partir da citação, observado o disposto no art.406, parágrafo 1º do CC/02. **FUNDAMENTAÇÃO:** Trata-se de ação cominatória com pedido de indenização por danos morais, em razão de falha na prestação de serviço, atribuída à parte ré, consistente na indisponibilização do acesso da demandante ao cartão Latam pass adquirido junto aos réus, não tendo procedido o desbloqueio, mesmo após a interpelação administrativa. Entendo que a autora logrou produzir prova mínima acerca da verossimilhança das suas alegações, notadamente os documentos do ID 265637887, nos quais constam registro do bloqueio/cancelamento do cartão ao menos até o ajuizamento da ação, mesmo diante dos esclarecimentos prestados pela autora, tão logo tomou ciência do ocorrido. Em que pese seja lícito às instituições financeiras, ou quem atue como tal, proceder ao bloqueio/cancelamento prévio da conta/cartão por medida de segurança ou mesmo por inconveniência na continuidade da relação contratual, é ônus seu proceder ao menos a prévia comunicação ao consumidor, sob pena de incursão em grave falha, por violação aos postulados da transparência e boa-fé objetiva, com sede nos arts. 6, III e 51, IV do CDC. No caso, inexistente qualquer prova de comunicação prévia e efetiva à consumidora acerca do cancelamento, nem mesmo justa causa para a sua ocorrência. Pontue-se que a alegação de que os réus não poderiam responder pela falha em razão de o cartão estar

*supostamente sob a administração do ITau/mastercard não exime sua responsabilidade, pois atua e atuou como parceiras econômicas e fornecedoras, inclusive fornecendo o seu nome para os serviços do cartão. Por óbvio responde de forma objetiva e solidária ante o consumidor, nos termos do art. 7, parágrafo único do CDC. Nesse prisma, descabe falar em exercício regular de um direito, tal qual dito na defesa, mas sim em abuso de direito, apto a evidenciar a existência de falha na prestação de serviço, na forma do art. 14 do CDC, capaz de justificar a responsabilidade pelo pedido cominatório de desbloqueio do cartão. Quanto aos danos morais, tendo havido bloqueios e restrições ao serviço prestado à autora, com bloqueio de numerário de sua titularidade, é inegável a existência de transtornos e humilhações que rompem a fronteira do mero dissabor. Essas circunstâncias, aliadas às diversas interpelações administrativas com a tomada do tempo útil da consumidora, justificam a existência de danos morais indenizáveis. Com fundamento nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com esteio na regra do art. 944 do CC, arbitro o valor da indenização por danos morais suportados em R\$2.000,00, a ser suportado pelos réus.*

***Recurso da ré em id. 299565853, aduzindo as mesmas matérias empolgadas na contestação. Aduz a improcedência dos danos morais.***

***Prover o recurso do réu para julgar improcedentes os pedidos na forma do artigo 487, I do NCPC, tendo em vista que a parte autora não trouxe a prova mínima do fato constitutivo de seu direito, ônus que lhe cabia, na forma do art. 373, I do Código de Processo Civil. No mérito, deixo de inverter o ônus da prova, na medida em que inverossímeis os fatos narrados. Destaca-se que caberia ao consumidor a prova de suas alegações, visto que não se trata de prova de difícil produção. É necessário registrar que o CDC, embora objetive a proteção do consumidor, considerado vulnerável nas relações de consumo, não se presta a assegurar o resultado útil de qualquer demanda, sem que o consumidor necessite produzir as provas capazes de comprovar os fatos constitutivos de seu direito. Cabe ao consumidor a produção das provas que estão a seu alcance. A este respeito verifique-se a Súmula nº 330 do E. TJRJ, abaixo transcrita: “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”.***

***Pelo exposto, voto pelo provimento parcial do recurso da parte ré para julgar improcedentes os pedidos formulados pela autora, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Sem honorário diante do êxito do recurso.***

***Rio de Janeiro, 31 de agosto 2026.***

***Flávio Citro Vieira de Mello***

***Juiz Relator***

