

17ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL)
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0803076-87.2022.8.19.0045
APELANTE: SILVIO COSTA DE CARVALHO
APELADO: BANCO ITAÚ S.A.
RELATORA: DES. SANDRA SANTARÉM CARDINALI

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CARTÃO DE CRÉDITO. PARCELAMENTO AUTOMÁTICO DE FATURA SEM AUTORIZAÇÃO EXPRESSA DO CONSUMIDOR. RESOLUÇÃO BACEN Nº 4.549/2017. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE CONDIÇÕES MAIS VANTAJOSAS. VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO E AO PRINCÍPIO DA AUTONOMIA DA VONTADE. NULIDADE DO PARCELAMENTO. DEVOLUÇÃO SIMPLES DOS VALORES PAGOS. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 5.000,00. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

I. Caso em exame

1. Apelação interposta por consumidor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, em face de instituição financeira, em razão da realização de parcelamento automático de fatura de cartão de crédito sem sua autorização.

II. Questão em discussão

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o parcelamento automático do saldo remanescente da fatura de cartão de crédito, sem manifestação expressa do consumidor, atende aos requisitos da Resolução BACEN nº 4.549/2017; (ii) estabelecer se tal conduta caracteriza falha na prestação do serviço, ensejando restituição de valores e indenização por danos morais.

III. Razões de decidir

3. O art. 2º da Resolução BACEN nº 4.549/2017 permite o parcelamento do saldo remanescente do crédito rotativo após o vencimento da fatura subsequente, desde que em condições mais vantajosas para o cliente, em relação ao crédito rotativo, e mediante previsão contratual ou manifestação de vontade do consumidor. 4. Compete à instituição financeira comprovar que as condições do parcelamento automático são mais benéficas que as do crédito rotativo, ônus do qual não se desincumbiu. 5. O Código de Defesa do Consumidor impõe o dever de informação clara, adequada e prévia (art. 6º, III, CDC), sendo vedada a imposição unilateral de operação financeira sem autorização expressa. 6. A realização de parcelamento automático, sem comprovação de consentimento e de vantagens efetivas para o consumidor, configura prática abusiva, impondo-se a declaração de nulidade do ato. 7. O dano moral decorre *in re ipsa* da conduta abusiva e da perda do tempo útil do consumidor, sendo adequada a fixação da indenização em R\$ 5.000,00, observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. 8. A restituição dos valores pagos deve ser simples, pois não comprovada má-fé da instituição financeira.

IV. Dispositivo e tese

9. Provimento Parcial do Recurso.



Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, III, 42, parágrafo único; CPC, art. 373, II; Resolução BACEN nº 4.549/2017, arts. 1º e 2º. Jurisprudência relevante TJRJ, Apelação Cível nº 0802134-92.2024.8.19.0204, 17ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Arthur Narciso de Oliveira Neto, j. 12/09/2024.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da apelação cível de referência, em que são partes as acima indicadas, **ACORDAM** os Desembargadores que integram a Vigésima Sexta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, por unanimidade, **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo, nos termos do voto da relatora.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por **SILVIO COSTA DE CARVALHO** contra sentença proferida pelo M.M Juiz de Direito Marvin Ramos Rodrigues Moreira, da 1ª Vara Cível da Comarca de Resende, nos autos da ação indenizatória, movida em face do **BANCO ITAÚ S.A.**, nos seguintes termos (index 135649527):

“Trata-se de AÇÃO ORDINÁRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA movida por SILVIO COSTA DE CARVALHO em face de BANCO ITAUCARD S.A. onde a parte Autora alega ser cliente da Ré e que não conseguiu acesso a fatura de seu cartão de crédito mesmo após diversas tentativas de obter o código de barras, realizando o pagamento com 21 dias de atraso. Sendo assim, alega que fora realizado um parcelamento de sua fatura sem seu consentimento e que o débito parcelado já estava quitado em sua integralidade. Diante disso, requer a antecipação da tutela de urgência; o ressarcimento em dobro; o pagamento a título de danos morais e a procedência dos pedidos. A inicial veio instruída por seus documentos em id. 26409452/26409497.

Concedida a antecipação da tutela em id. 28457290.

Contestação acompanhada por seus documentos em id. 31444412/31444426. A parte Ré alega que o Autor somente realizou o pagamento da fatura 21 dias depois do vencimento e que após o pagamento, o banco pode levar até 5 dias para o processamento, ocorrendo nesse meio tempo o fechamento da fatura, fato que ensejou que o valor da fatura anterior já estivesse evidente para a fatura do mês seguinte. Diante disso, alega que o Autor ficou sujeito as consequências advindas do pagamento em atraso, onde, não havendo pagamento até a data de vencimento, o valor remanescente será parcelado em 12x, conforme foi feito. Ao final, requer a total improcedência dos pedidos.

Manifestação do Autor em provas em id. 83869320.

Manifestação da Ré em provas em id. 89161812.

Decisão saneadora em id. 99004213.

É O RELATÓRIO. DECIDO.

Não havendo preliminares a apreciar, a causa encontra-se madura para sentença. Passo, pois, ao julgamento do feito, nos termos do artigo 355, inciso I do Código de Processo Civil.

No presente feito, verifico que a relação jurídica entre as partes é hipótese em que incide a relação consumerista, na forma da Lei nº: 8.078/90, uma vez que a parte Autora é caracterizada como consumidora, nos termos do Art. 2º da referida lei e, a parte Ré é caracterizada como fornecedora de serviços, nos termos do art. 3º do mesmo Código.

Em análise ao nexo causal e a responsabilidade civil da parte Ré, estabelece o art. 14, § 3º, II da lei nº 8.078/ 90, código de defesa do consumidor, in verbis:

Art. 14. 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 sobre sua fruição e riscos.

[...]

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

[...]

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Trata-se de ação em que o Autor se insurge contra um parcelamento realizado em sua fatura de forma unilateral, alegando ainda de que o valor já havia sido quitado.

Por outro lado, a parte Ré alega que o parcelamento fora realizado porque o Autor realizou o pagamento da fatura com 21 dias de atraso, momento em que a fatura já havia sido fechada e o valor constava na fatura do mês seguinte, ensejando aos riscos do inadimplemento, tais quais, o parcelamento do débito remanescente.

Entendo que assiste razão à Ré, tendo em vista que agiu dentro das normas que regem a relação contratual entre as partes, em especial o contrato pactuado e a Resolução CMN 4.549 do Banco Central, instrumentos jurídicos esses que a meu sentir respeitam as regras impostas pelo Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, a ré em sua contestação demonstrou que o consumidor foi alertado sobre as novas regras do crédito rotativo, argumentos esses que não foram impugnados nos autos pela parte autora.

Nessa linha de raciocínio destaco a recente jurisprudência deste Tribunal, "in verbis":

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO E FAZER C/C INDENIZATÓRIA. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO CONFIGURADO. PROVA DOCUMENTAL SUFICIENTE PARA

DESLINDE DA CAUSA. PARCELAMENTO AUTOMÁTICO DE DÍVIDA DE CARTÃO DE CRÉDITO. POSSIBILIDADE. RESOLUÇÃO Nº 4.549/2017 DO CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE NEXO DE CAUSALIDADE ENTRE O DÉBITO INSCRITO NO SERASA E A SITUAÇÃO NARRADA NOS AUTOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. O cerne da controvérsia recai sobre a legalidade do parcelamento de débito de cartão de crédito, que teria sido realizado pela instituição financeira sem a anuência da consumidora. Preliminar de cerceamento de defesa que se afasta. Autora que instada a se manifestar em provas, requereu genericamente o deferimento das provas indicadas na exordial, sem justificar a necessidade de sua produção. Além disso, a demanda não requer maior dilação probatória, sendo suficiente para a correta solução da lide a prova documental. No mérito, verifica-se que a Resolução nº 4.549/2017 do CMN estabeleceu novas regras para o rotativo do cartão de crédito, permitindo que após o 5º dia útil após o vencimento, uma vez observado que o consumidor não efetuou sequer o pagamento mínimo da fatura, nem requereu o parcelamento do débito, este será automaticamente contratado, no maior número de parcelas possível. Tal medida visa evitar que o consumidor fique em situação de inadimplência, vindo a sofrer restrições creditícias. No caso em comento, os documentos adunados confirmam que o pagamento da fatura de jan/2018 foi efetuada em 19/02, enquanto o faturamento da conta do cartão do mês de fev/2018 foi encerrado em 14/02/2018. Portanto, deixando de ser recepcionado pagamento na data do fechamento da fatura de fevereiro, lícita a conduta do Banco de realizar o parcelamento do débito a partir da fatura do mês seguinte. Vale ressaltar que a consumidora foi alertada sobre as novas regras do crédito rotativo. No que concerne à negativação, o apontamento constante no extrato do SERASA indica dívida junto ao Banco do Brasil que não guarda nexo de causalidade com a questão aqui debatida. Sendo assim, não caracterizada falha na prestação do serviço do réu, inexistente dano a ser reparado, devendo a sentença ser mantida. Desprovisionamento do recurso. (0083817-90.2019.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). MARÍLIA DE CASTRO NEVES VIEIRA - Julgamento: 04/03/2021 - DECIMA QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 20ª CÂMARA CÍVEL))

Além disso, o art. 373, I do Código de Processo Civil dispõe que incumbe a parte autora o ônus da prova quanto ao fato constitutivo de seu direito e, no presente caso, apesar da relação de consumo existente entre os demandantes, a parte Autora não comprovou minimamente a culpa da parte Ré para que fosse responsabilizada, sequer comprovando que buscou todos os meios de contato com o Réu para que pudesse realizar o pagamento da fatura, alegando apenas que estava com dificuldade em acessar o aplicativo bancário diante troca do sistema operacional da Ré, alegação essa que por si só não é capaz de provar o alegado.

Com relação a isto, verifico que ainda que tenha sido deferida a inversão do ônus da prova, ao caso se aplica a Súmula 330 do TJRJ, "in verbis":

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.

Portanto, apresentada a realidade dos fatos, bem como comprovada a legalidade na prestação de serviços da empresa Ré, o pleito autoral não

deverá ser acolhido, constituindo-se motivo o bastante pelo qual deverá ser julgado improcedente.

"Ex positis", e por tudo o mais que dos autos conta, considerando que a parte autora deixou de apresentar no feito uma prova mínima de suas alegações e, por outro lado, tendo a parte Ré sustentado e comprovado a legalidade e regularidade na sua prestação de serviço, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos autorais pelas razões já expostas.

Revogo a tutela de urgência deferida em id. 28457290.

Via de consequência, JULGO EXTINTO o presente feito, com apreciação de seu mérito, com arrimo no artigo 487, I de nossa Legislação Adjetiva Civil.

Despesas processuais pela parte Autora e honorários sucumbenciais que ora fixo em 10% do valor atribuído à causa.

Preclusas todas as vias impugnativas e após serem observadas as formalidades legais atinentes à espécie, proceda a Serventia deste Juízo a devida baixa, arquivando-se o presente feito ao final.

Publique-se e intimem-se.".

Em suas razões de apelação (index 180842522), a parte autora busca a reversão do julgado, sustentando que o atraso no pagamento da fatura com vencimento no dia 17/05/202, no valor de R\$ 9.740,56, ocorreu por falha sistêmica do banco réu; que procedeu ao pagamento integral da fatura antes do parcelamento, pelo que é indevido; que houve cobranças e encargos excessivos, configurando enriquecimento ilícito; que tentou de todas as formas resolver o ocorrido, sem, contudo, obter êxito.

Contrarrazões apresentadas pelo apelado, sem preliminares, pelo desprovimento do recurso (index 191718702).

É o relatório.

VOTO

O recurso deve ser conhecido porquanto tempestivo, adequado à impugnação pretendida e regularmente preparado (index 186408015).

A parte autora insurge-se contra o parcelamento automático incluído nas faturas do cartão de crédito administrado pelo réu, aduzindo que somente conseguiu efetuar o pagamento da fatura com vencimento em 17/05/2022, no valor de R\$ 9.740,56, em 07/06/2022, em razão de falha do sistema operacional do réu, que impediu acesso aos canais disponíveis para emissão da mesma. Sustenta que, apesar de quitado integralmente o valor da fatura, foi surpreendido com parcelamento automático do saldo, sem sua anuência, posto que não fornecidas as devidas informações acerca de sistemática de pagamento. Aduz que tentou solucionar o problema inúmeras vezes, se

êxito, pugnando pela devolução em dobro do valor cobrado indevidamente (R\$ 1.808,85), com a condenação do réu ao pagamento da verba indenizatória pelo dano moral.

O réu sustenta em sua defesa (index 31444412) que cumpriu legitimamente com as regras do crédito rotativo as quais alude a Resolução BACEN 4549, que impede que no mês subsequente ao pagamento parcial da fatura o saldo devedor seja novamente objeto de crédito rotativo, por parte da instituição financeira. Refira-se:

RESOLUÇÃO Nº 4.549, DE 26 DE JANEIRO DE 2017

Dispõe sobre o financiamento do saldo devedor da fatura de cartão de crédito e de demais instrumentos de pagamento pós-pagos.

O Banco Central do Brasil, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 26 de janeiro de 2017, com base no art. 4º, incisos VI e VIII, da referida Lei, e tendo em vista o disposto no art. 7º da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013,

R E S O L V E U:

Art. 1º **O saldo devedor da fatura de cartão de crédito e de demais instrumentos de pagamento pós-pagos, quando não liquidado integralmente no vencimento, somente pode ser objeto de financiamento na modalidade de crédito rotativo até o vencimento da fatura subsequente.**

Parágrafo único. **O financiamento do saldo devedor** por meio de outras modalidades de crédito em condições mais vantajosas para o cliente, inclusive no que diz respeito à cobrança de encargos financeiros, pode ser concedido, a qualquer tempo, antes do vencimento da fatura subsequente.

Art. 2º Após decorrido o prazo previsto no caput do art. 1º, o saldo remanescente do crédito rotativo pode ser financiado mediante linha de crédito para pagamento parcelado, desde que em condições mais vantajosas para o cliente em relação àquelas praticadas na modalidade de crédito rotativo, inclusive no que diz respeito à cobrança de encargos financeiros.

§ 1º A previsão da linha de crédito de que trata o caput pode constar no próprio contrato de cartão de crédito e de demais instrumentos de pagamento pós-pagos.

§ 2º É vedado o financiamento do saldo devedor da fatura de cartão de crédito e de demais instrumentos de pagamento pós-pagos na modalidade de crédito rotativo de valores já parcelados na forma descrita no caput.

(...)

Art. 5º O Banco Central do Brasil monitorará a implementação do disposto nesta Resolução, podendo propor ao Conselho Monetário Nacional, caso julgue necessário, **o adequado tratamento normativo de situações excepcionais, observando-se, em qualquer caso, diretriz de oferecimento de condições mais vantajosas para**

cliente, inclusive no que diz respeito à cobrança de encargos financeiros.

Tem-se, portanto, que o parcelamento é permitido na ocasião em que não tenha sido quitado integralmente o débito após o vencimento da fatura do mês subsequente, e desde que tal operação apresente condições mais vantajosas para o cliente em relação àquelas praticadas na modalidade de crédito rotativo.

Nesse passo, forçoso reconhecer que caberia à ré a produção de prova no sentido de que as condições ofertadas no parcelamento automático seriam mais vantajosas do que as do crédito rotativo, por meio de prova pericial contábil, o que não restou demonstrado pela instituição financeira ré que, instada a se manifestar em provas pelo juízo a quo (index 77687648), informou que não havia mais provas a serem produzidas (index 89161812), reiterando os termos da contestação.

Ademais, deve ser aplicado à hipótese o Código de Defesa do Consumidor, que prevê a necessidade de observância do dever de informação, bem como o princípio da autonomia da vontade, não podendo o réu instituir parcelamento automático ou debitar valores da conta corrente sem prévia ciência/autorização do consumidor, tão somente pelo fato de incluir informações genéricas nas faturas, insuficientes a demonstrar a aceitação expressa do consumidor.

Desse modo, deve ser reconhecida a falha na prestação do serviço, declarando-se a nulidade do parcelamento automático, uma vez que a realização deste, sem comprovação de consentimento e de vantagens efetivas para o consumidor, configura prática abusiva, impondo-se a declaração de nulidade do ato.

Neste sentido, refira-se precedente desta Câmara:

APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA (INDEX 123726409) QUE JULGOU IMPROCEDENTE O PEDIDO. RECURSO DA AUTORA AO QUAL SE DÁ PROVIMENTO PARA: (I) ANULAR O PARCELAMENTO AUTOMÁTICO NARRADO NA INICIAL E CONDENAR O RÉU A: (II) RESTITUIR EM DOBRO OS VALORES COMPROVADAMENTE PAGOS DO PARCELAMENTO AUTOMÁTICO; (III) COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS DE R\$5.000,00; E (IV) PAGAR AS DESPESAS JUDICIAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, FIXADOS EM 10% DO TOTAL ATUALIZADO DA CONDENAÇÃO. Cuida-se de demanda na qual a Autora reclamou de parcelamento de fatura de cartão de crédito implementado sem solicitação. O Banco Réu defendeu que o parcelamento teria sido realizado em conformidade com regra para o crédito rotativo, conforme a Resolução nº 4.549/17 do Banco Central. Forçoso reconhecer, in casu, a cogente aplicação do Código de Defesa do Consumidor com todos os seus consectários legais. A controvérsia cinge-se à possibilidade ou não de o Banco efetuar parcelamento compulsório de fatura em razão do uso de crédito rotativo em cartão de crédito pelo cliente e se tal procedimento seria capaz de gerar compensação por dar moral. Cumpre elucidar que a Resolução nº 4.549/2017 do Bacen estabeleceu novas regras para o rotativo do cartão de crédito, permitindo

que, após o 5º dia útil posterior ao vencimento, caso o consumidor não efetue sequer o pagamento mínimo da fatura, nem requeira o parcelamento do débito, seja realizado o parcelamento automático, no maior número de parcelas possível. Observa-se que o parcelamento é permitido desde que não quitado integralmente o débito após o vencimento da fatura no mês seguinte, e em condições mais vantajosas para o cliente em relação àquelas praticadas na modalidade de crédito rotativo, exigível, ainda, manifestação de vontade do titular. Do exame dos autos, restou comprovado que, embora intempestivamente, a Autora realizou o pagamento integral da fatura (index 99420773), o que não foi impugnado. Outrossim, o Demandado não comprovou ter a Autora solicitado o parcelamento ou que teria prestado informações claras e detalhadas à consumidora acerca da possibilidade e das condições ofertadas, limitando-se a afirmar que o parcelamento teria sido realizado em conformidade com a Resolução nº 4.549/17 do Banco Central. Com efeito, é direito básico do consumidor a obtenção de informações adequadas, corretas e precisas, como a incidência e o preço incluído na prestação e determinado serviço, como estabelece o artigo 6º, III do Código de Defesa do Consumidor. Note-se que um dos direitos mais importantes do consumidor é sua liberdade de escolha, o que só vai acontecer diante de uma informação completa, o que significa ser vedada imposição unilateral de financiamento do saldo devedor. Na espécie, não foi observado o dever de informação disposto no mencionado dispositivo legal. Como mencionado pela Reclamante, com o parcelamento da fatura o valor final daria mais que o triplo do valor devido, o que se revela abusivo, impondo-se a restituição dobrada, nos termos do art. 42, parágrafo único do CDC. Vale registrar que a inobservância das regras estabelecidas pelo Banco Central do Brasil não pode ser enquadrada aos conceitos de engano justificável, falha operacional ou cobrança de boa-fé. Nesse contexto, é evidente que o parcelamento operado pelo Suplicado não atende à ratio legis da Resolução n. 4.549/17. Com relação ao dano moral, caracteriza-se em razão da falha na prestação do serviço evidenciada na afronta ao dever de transparência e informação da instituição bancária ao proceder ao parcelamento. Acerca do arbitramento da verba, deve ser consentâneo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, extensão do dano, sendo compatível com a reprovabilidade da conduta do agente sem que, no entanto, represente enriquecimento sem causa para a vítima, situação vedada pelo artigo 884 do Código Civil. Considerando-se as circunstâncias do caso em apreço, o quantum compensatório deve ser fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais), quantia compatível com os parâmetros estabelecidos por este Tribunal em situações análogas. Precedentes. (0802134-92.2024.8.19.0204 – APELAÇÃO Ementa sem formatação 1ª Ementa Des(a). ARTHUR NARCISO DE OLIVEIRA NETO - Julgamento: 12/09/2024 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL).

Os danos materiais devem ser ressarcidos, impondo-se, todavia, a devolução simples dos valores debitados a título de parcelamento automático, uma vez que a



entendeu que ao proceder ao parcelamento automático estaria cumprindo norma do Banco Central, inexistindo má-fé.

Deve ser a instituição financeira igualmente condenada ao ressarcimento dos danos morais experimentados, que decorrem *in re ipsa* da conduta arbitrária da ré, bem como da perda do tempo útil do consumidor, fixando-se a verba indenizatória em R\$ 5.000,00.

Considerando que o requerente decaiu de parte mínima de seu pedido, cumpre condenar a ré ao pagamento das custas e verba honorária, esta arbitrada em 10% sobre o valor da condenação.

Diante do exposto, **VOTO PELO PROVIMENTO PARCIAL** do recurso, para declarar a nulidade do parcelamento automático referido pela parte autora na inicial, com a devolução simples dos valores comprovadamente pagos e a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com juros desde a citação e correção monetária a partir do presente julgado, bem como ao pagamento das custas e verba honorária, esta fixada em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

Des. SANDRA SANTARÉM CARDINALI
Relatora