

12.ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RJ

APELAÇÕES CÍVEIS

PROCESSO N.º 0033992-75.2022.8.19.0001

APELANTE 1: BANCO ITAUCARD S.A.

APELANTE 2: IRANI FERREIRA GAMAL

APELADOS: OS MESMOS

RELATOR: DESEMBARGADOR JOSÉ CARLOS PAES

APELAÇÕES CÍVEIS. CONSUMIDOR. BANCO. CARTÃO DE CRÉDITO. COBRANÇAS INDEVIDAS. CANCELAMENTO. DANO MORAL. INOCORRÊNCIA. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA.

1. O caso em tela versa sobre relação de consumo, pois a parte autora enquadra-se no conceito de consumidor descrito no art. 2º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o réu no de fornecedor, nos termos do art. 3º do mesmo diploma legal. Além disso, a apelante é a destinatária final dos serviços prestados pelo recorrido.

2. Segundo a teoria do risco do empreendimento, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos vícios resultantes dos seus negócios, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade decorre do simples fato de alguém se dispor a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços.

3. Os elementos probatórios carreados aos autos revelam que a autora mantinha contrato de cartão de débito com o réu e sofreu cobranças indevidas por despesas de cartão de crédito não reconhecido.

4. A verossimilhança das alegações autorais encontra respaldo na própria manifestação do réu de que o cartão objeto da cobrança encontra-se bloqueado e com a informação trazida no apelo de que houve regularização da cobrança indevida na esfera administrativa.

5. Constata-se, assim, que a instituição financeira não se desincumbiu do ônus probatório imposto pelo art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil.



segundo o qual incumbe ao réu o ônus da prova quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, restando incensurável a sentença que condenou a instituição financeira a promover o cancelamento das cobranças e declarar a inexigibilidade da dívida do cartão de n.º 5232 8422 1310 2167.

6. Noutra ponta, meros aborrecimentos, contrariedades, irritação, fatos que são corriqueiros na agitação da vida moderna nas grandes metrópoles não são capazes de configurar dano extrapatrimonial. Doutrina. Precedentes.

7. Ainda que defeituosa a relação jurídica travada entre as partes, sendo, inclusive, capaz de ocasionar aborrecimentos, não se pode banalizar a previsão constitucional da indenização por danos morais, pretendendo condenar qualquer ato que cause o mínimo de aborrecimento, formando-se uma verdadeira indústria do dano moral.

8. Ademais, a demandante não produziu qualquer prova que demonstre violação a direito da personalidade a ensejar a reparação pretendida, nem mesmo a prova de que tenha tido o nome inserido nos cadastros restritivos de crédito ou qualquer abalo a justificar a compensação pretendida.

9. Constatada a sucumbência recíproca, compete às partes ratearem as despesas processuais e arcarem com o pagamento dos honorários dos advogados que atuaram no feito, estes fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida na origem.

10. Apelo do réu provido em parte e recurso da autora não provido.

DECISÃO

Trata-se de ação movida por **IRANI FERREIRA GAMAL** em face do **BANCO ITAUCARD S.A.**, em que pretende: a) suspensão dos descontos em seus proventos; b) declaração de inexistência de relação jurídica e da dívida no valor de R\$ 11.851,62; c) danos morais no importe de R\$ 15.000,00.



A autora alegou que o réu, desde 06.4.2020, vem emitindo boletos de cobrança para pagamento de débito de cartão de crédito não contratado.

Aduziu que o relacionamento jurídico com o réu envolve contrato de débito sem função de crédito, e que a última cobrança aponta dívida desconhecida no valor de R\$ 11.851,62.

Gratuidade de Justiça e Tutela Provisória deferidas à fl. 110 (000110), esta última para determinar que a instituição ré se abstenha de proceder aos descontos nos proventos da autora, com base na dívida ora questionada, sob pena de aplicação das cominações legais cabíveis à espécie.

Contestação às fls. 349-358 (000349), na qual alegou que a autora possui vínculo contratual de abertura de conta universal e serviço de cartão de crédito n.º 5232.xxxx.xxxx.2167. Afirmou que o cartão múltiplo da autora se encontra inativo para a função crédito. Relatou que as cobranças realizadas são adequadas com a legislação. Impugnou o dano moral.

Réplica às fls. 409-411 (000409).

Inversão do ônus da prova às fls. 457-464 (000457).

Alegações Finais às fls. 502/503 (000502) e 506 (000506).

O juiz a quo, em sentença às fls. 531-535 (000531), julgou procedente o pedido para: **a)** confirmar a tutela provisória; **b)** declarar a inexigibilidade da dívida relacionada ao cartão de n.º 5232 8422 1310 2167; **c)** condenar o réu ao pagamento de compensação por danos morais, no valor de R\$ 2.000,00, acrescido de correção monetária conforme a variação do IPCA ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389, parágrafo único, do Código Civil (CC), com a redação dada pela Lei n.º 14.905/2024), a partir da data da sentença, nos termos da Súmula 362 do STJ e da Súmula 97 do TJRJ, e de juros moratórios de acordo com a taxa legal (art. 406, "caput" e §1º, do CC), correspondente à taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do CC, devendo seu cálculo ser realizado com base na fórmula prevista na Resolução CMN n.º 5.171/2024, a partir da citação, na forma do art.

do CC. No período de janeiro de 2024 a agosto de 2024, a tabela de fatores da Corregedoria Geral de Justiça do Estado do Rio de Janeiro será atualizada com os percentuais do IPCA-E, medido pelo IBGE, e que, a partir de setembro de 2024, a referida tabela passará a ser atualizada mensalmente pelos percentuais do IPCA apurado e divulgado pelo IBGE, ou do índice que vier a substituí-lo, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação dada pela Lei n.º 14.905/2024. O cálculo da taxa legal referente aos juros moratórios deverá ser realizado com base na fórmula prevista na Resolução CMN n.º 5.171/2024 (art. 406, § 2º, do CC, com a redação dada pela Lei n.º 14.905/2024), mediante utilização da "Calculadora do Cidadão". Os cálculos devem ser feitos pela tabela do TJRJ até a data do efetivo pagamento; **d)** condenar o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação, com correção monetária a partir da sentença e os juros de mora a partir do trânsito em julgado. Os cálculos devem ser feitos pela tabela do TJRJ até a data do efetivo pagamento.

Irresignado, apelou o réu às fls. 540-546 (000540) e alegou que em sua peça defensiva foi comprovado que o cartão se encontra inativo e que o nome da apelada não foi negativado. Argumentou que os fatos articulados pela autora foram resolvidos antes da propositura da demanda. Impugnou os danos morais e o valor arbitrado.

Contrarrazões às fls. 556-562 (000556).

Irresignada, apelou a autora às fls. 564-572 (000564) e defendeu a majoração do dano moral na forma do pedido inicial e de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Contrarrazões às fls. 582-587 (000582).

EXAMINADOS. DECIDE-SE.

Conhecem-se os recursos, pois tempestivos, o primeiro com preparo certificado à fl. 549 (000549) e o segundo com gratuidade de justiça deferida à fl. 110 (000110), presentes os demais requisitos de admissibilidade.

O caso em tela versa sobre relação de consumo, pois a parte autora se enquadra no conceito de consumidor descrito no art. 2º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o réu no de fornecedor, nos termos do art. 3º do mesmo diploma legal. Além disso, a demandante é a destinatária final dos serviços prestados pelo recorrente.^{1 2}

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça pacificou-se sobre a aplicabilidade do Código Consumerista às instituições financeiras, conforme o verbete 297 de sua Súmula, segundo o qual “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nesse passo, o prestador de serviço responde objetivamente por falha em sua prestação, portanto, provado o evento, o nexo causal e o dano, razão não há para negar-se a indenização pretendida pela consumidora, ao menos que aquele prove o fato exclusivo da vítima, ou de terceiro, ou a ocorrência de caso fortuito ou força maior.

Outrossim, pela teoria do risco do empreendimento, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes dos seus negócios, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade decorre da atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços.

O art. 23 da Lei 8.078/90 trata sobre a teoria do risco da atividade econômica.³

Por oportuno, colacionam-se as lições do professor Leonardo de Medeiros Garcia:

O artigo aborda a teoria do risco da atividade econômica, estabelecendo uma garantia de adequação dos produtos e serviços (arts. 18 ao 22), em que o empresário ou quem

¹ CDC, Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

² CDC, Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercial de produtos ou prestação de serviços.

³ CDC, Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

explora a atividade econômica deve suportar os riscos provenientes de seu negócio.

O Código estabelece de maneira explícita que o fornecedor não poderá se eximir de sua responsabilidade ao argumento de que desconhecia o vício de adequação, que tanto pode ser quanto à qualidade, quantidade ou informação dos produtos e serviços. Uma vez constatado o vício, o consumidor tem direito de obter a sanção e, ainda, de receber indenização por perdas e danos, se houver.

(...)

O CDC não estabelece essa diferença, devendo haver ampla e integral reparação, nos moldes da responsabilidade objetiva, sendo dispensável a observância do elemento culpa. Assim, basta a verificação do vício para que o fornecedor seja, diante da garantia estabelecida no artigo, obrigado a responder pela inadequação dos produtos e serviços. Dessa forma, conclui-se que a demonstração de boa-fé no sistema consumerista não é capaz de elidir a responsabilidade pelo dano causado ao consumidor.⁴

Pois bem.

Os elementos probatórios carreados aos autos revelam que a autora mantinha contrato de cartão de débito com o réu e sofreu cobranças indevidas por despesas de cartão de crédito não reconhecido.

A verossimilhanças das alegações autorais encontram respaldo na própria manifestação do réu de que o cartão objeto da cobrança encontra-se bloqueado e com a informação trazida no apelo de que houve regularização da cobrança indevida na esfera administrativa.

Nessa linha, aplica-se aqui a regra de distribuição do ônus da prova prevista pelo art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil, segundo a qual incumbe ao réu o ônus da prova quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.⁵

Entretanto, o banco não conseguiu demonstrar a legitimidade da cobrança do cartão de crédito, limitando-se a trazer infor-

⁴ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor – Código Comentado e Jurisprudência*. 4ª edição. Rio de Janeiro: Editora Impetus, 2010, p. 184.

⁵ art. 373. O ônus da prova incumbe: II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

mações somente em sede de apelação de que a cobrança indevida foi resolvida administrativamente.

Desse modo, deixando o réu de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, incensurável a sentença que condenou a instituição financeira a promover o cancelamento das cobranças e declarar a inexigibilidade da dívida do cartão de n.º 5232 8422 1310 2167.

Passa-se à análise dos danos morais.

Conquanto a falha na prestação do serviço seja inequívoca, notadamente em razão da cobrança indevida, além de desagradáveis os fatos noticiados na exordial, não se tem como reconhecer neles a capacidade de gerar afronta a qualquer direito de personalidade da autora.

Em outras palavras, o alegado dano moral sofrido não ficou configurado, uma vez que meros aborrecimentos, contrariedades, irritação, fatos que são corriqueiros na agitação da vida moderna nas grandes metrópoles não são capazes de originar o ônus compensatório, salvo quando evidenciado que são motivadores de sofrimento que abale o comportamento psicológico do homem médio, o que não é o caso dos autos.

Embora os incisos V e X do art. 5º da Constituição da República tenham assegurado a indenização por dano moral como forma de compensar a agressão à dignidade humana, entendendo-se esta como dor, vexame, sofrimento ou humilhação, angústias, aflições sofridas por um indivíduo, fora dos parâmetros da normalidade e do equilíbrio, o fato é que não se vislumbra na hipótese a mácula ao bom nome do consumidor.^{6 7}

Há entendimento consolidado no sentido de que não ocasionam dano extrapatrimonial àquelas situações que, não obstante desagradáveis, fazem parte do cotidiano da sociedade contemporânea e constituem tão somente mero aborrecimento, não ensejando qualquer situação de vexame, dor, sofrimento ou humilhação.

⁶ V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

⁷ X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

Assim, ainda que defeituosa a relação jurídica travada entre as partes, sendo, inclusive, capaz de ocasionar danos materiais e aborrecimentos, não se pode banalizar a previsão constitucional da indenização por danos morais, pretendendo condenar qualquer ato que cause o mínimo de aborrecimento, formando-se uma verdadeira indústria do dano moral.

Ensina o Desembargador Sérgio Cavalieri Filho:

Só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo da normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral. Se assim não entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.⁸

Confiram-se precedentes do Superior Tribunal de Justiça:

CIVIL. SOCIEDADE. SÓCIO COTISTA. EXCLUSÃO. CONTRATO. DESFAZIMENTO. **DANO MORAL. NÃO CONFIGURAÇÃO.** DECISÃO AGRAVADA. MANUTENÇÃO.

I - O inadimplemento do contrato, por si só, pode acarretar danos materiais e indenização por perdas e danos, mas, em regra, não dá margem ao dano moral, que pressupõe ofensa anormal à personalidade. Precedentes.

Agravo Regimental improvido.⁹

Processual Civil. Recurso Especial. **Ação de reparação por danos materiais e compensação por danos morais. Inadimplemento de contrato.** Cláusula penal. Danos morais. Ausência de prequestionamento. Reexame de fatos e interpretação de cláusulas contratuais. Inadmissibilidade.

- A nulidade da obrigação principal importa a da cláusula penal, nos termos do art. 922 do CC/16.

- O mero inadimplemento contratual não acarreta danos morais. Precedentes.

⁸ Brasil. Sérgio Cavalieri Filho. *Programa de Responsabilidade Civil*. 6ª edição.- São Paulo: Sara Malheiros, p. 105.

⁹ BRASIL. STJ. AgRg no REsp 1132821 / PR. Relato Ministro SIDNEI BENETI. TERCEIRA MA. Data do Julgamento 16/03/2010.

- A distribuição dos ônus sucumbenciais, quando verificada a sucumbência recíproca, deve ser pautada pelo exame do número de pedidos formulados e da proporcionalidade do decaimento das partes em relação a esses pleitos.
 - A ausência de decisão acerca dos dispositivos legais indicados como violados, não obstante a interposição de embargos de declaração, impede o conhecimento do recurso especial. Súmula 211/STJ.
 - O reexame de fatos e provas e a interpretação de cláusulas contratuais em recurso especial são inadmissíveis. Súmulas 5 e 7/STJ.
- Recurso especial não provido.¹⁰

Frise-se, mais uma vez, que não restou comprovada qualquer mácula na imagem da demandante perante a sociedade, e tampouco ofensa aos seus direitos existenciais.

A propósito, esta Corte assim já decidiu em casos análogos ao presente:

Direito do Consumidor. Demanda indenizatória. Envio de faturas de cartão de crédito que não foi entregue à autora. Remessa de cobranças indevidas que impõem o seu cancelamento. Ausência de inscrição em cadastro restritivo de crédito. Dano moral não configurado. Não se vislumbra, na hipótese, a ocorrência de constrangimentos que devam ser compensados, tratando-se o caso de mero aborrecimento, incapaz de gerar danos que pudessem ofender moralmente a autora. Enunciado nº 230 da Súmula deste Tribunal de Justiça. Recurso provido.¹¹

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DEMANDANTE QUE SOFREU COBRANÇAS RELATIVAS A CARTÕES DE CRÉDITO POR ELA JAMAIS SOLICITADOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA QUE NÃO DESAFIA QUALQUER REPARO. INEXISTÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO. FATO EM COMENTO QUE, POR SI SÓ, NÃO DÁ ENSEJO AO RECEBIMENTO DE INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS EXTRAPATRIMONIAIS, VEZ QUE INEXISTIU OFENSA À DIGNIDADE DA PARTE, A SEUS DIREITOS DA PERSONALIDADE, REPERCUSSÃO EM SEU ESTADO PSÍQUICO, DOR, VEXAME, HUMILHAÇÃO, CONSTRANGIMENTO PÚBLICO OU ABALO PSICOLÓGICO.

¹⁰ BRASIL. STJ. REsp 803950 / RJ. Relator Ministra NANCY ANDRIGHI. TERCEIRA TURMA. Data do Julgamento: 20/05/2010.

¹¹ BRASIL. TJRJ. APELAÇÃO. Processo nº 0019663-79.2011.8.19.0054. Des. ALEXANDRE CAMARA. SEGUNDA CAMARA CIVEL. Julgamento: 08.08.2013.

GICO POR ELA EXPERIMENTADOS. HIPÓTESE QUE RETRATA SITUAÇÃO DE MERO ABORRECIMENTO TOLERÁVEL, DEVENDO INCIDIR, NA ESPÉCIE, O VERBE-TE SUMULAR Nº 75 TJ/RJ. ÔNUS SUCUMBENCIAIS MANTIDOS. APELAÇÃO A QUE SE NEGA SEGUIMENTO.¹²

Destaque-se, por oportuno, que a demandante não produziu qualquer prova que demonstre violação a direito da personalidade a ensejar a reparação pretendida, nem mesmo a prova de que tenha tido o nome inserido nos cadastros restritivos de crédito.

Por fim, ante o resultado deste julgamento, imperioso o reconhecimento da sucumbência recíproca, cabendo às partes ratearem as despesas processuais e arcarem com o pagamento dos honorários dos advogados que atuaram no feito, estes fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida na origem.

Por tais fundamentos, conhecem-se os recursos e dá-se parcial provimento ao apelo do réu para afastar o dano moral e nega-se provimento à apelação da autora. Reconhecida a sucumbência recíproca, condenam-se as partes a ratearem as despesas processuais e arcarem com o pagamento dos honorários dos advogados que atuaram no feito, estes fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça deferida na origem.

Retire-se o feito da pauta do dia 02.9.2026.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2026.

**DESEMBARGADOR JOSÉ CARLOS PAES
RELATOR**

¹² BRAIL. TJRJ. APELAÇÃO CÍVEL. Processo nº 0009159-37.2011.8.19.0208. Des. FERNANDY FERNANDES. DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL. Julgamento: 01/08/2013