**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA**

GABINETE DO DES. OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO

# ACÓRDÃO

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0007857-56.2012.815.0011.**
**Origem** : *1ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande.*
**Relator** : *Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho.*
**Apelante** : *Joselito Silva Constantino.*
**Advogado** : *Luís Carlos de Lira Alves.*
**Apelado** : *Hipercard Banco Múltiplo S/A.*
**Advogado** : *Wilson Sales Belchior.*

**APELAÇÃO CÍVEL. DANOS MORAIS. RECUSA DE PAGAMENTO DE COMPRA MEDIANTE CARTÃO DE CRÉDITO. PRESTADORA DE SERVIÇOS QUE INFORMAVA A INSUFICIÊNCIA DE SALDO. LIMITE CREDITÍCIO COMPROVADAMENTE NÃO ATINGIDO. INFORMAÇÕES DA ADMINISTRADORA DO SERVIÇO GERANDO A JUSTA CONFIANÇA NO CONSUMIDOR QUANTO À EXISTÊNCIA DE CRÉDITO. CONFIGURAÇÃO DE ATO ILÍCITO. EVEIDÊNCIA DE PREJUÍZOS À ORDEM MORAL. PROVIMENTO DO APELO.**

- Tendo o consumidor sido impedido de utilizar-se do cartão de crédito contratado, sob o fundamento de insuficiência de saldo, e restando verificado que o limite disponível não havia sido atingido, sendo igualmente suficiente à cobertura do pagamento pretendido, configura-se nítida conduta ilícita apta a gerar danos de ordem moral.

**VISTOS,** relatados e discutidos os presentes autos. ACORDA a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba em dar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator, unânime.

Trata-se de **Apelação Cível** interposta por **Joselito Silva Constantino** contra sentença (fls. 71/73) proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível de Campina Grande que, nos autos da "Ação de Indenização por Danos

Morais" ajuizada em face da sociedade **Hipercard – Banco Múltiplo S/A**, julgou improcedente o pedido autoral.

Na peça de ingresso (fls. 02/06), o demandante relata que é consumidor do serviço de crédito prestado pela promovida, aduzindo que, no dia 12 de março de 2012, ao tentar efetuar uma compra no supermercado Hiperbompreço, em Campina Grande, teve recusada a forma de pagamento de cartão de crédito, sob o fundamento de insuficiência de saldo.

Destaca que, o valor correspondente à fatura do mês de março de 2012 foi parcelado em 12 (doze) prestações mensais, defendendo que, em virtude dessa circunstância, no momento da efetivação da compra, ainda possuía saldo suficiente para cobrir o valor da transação. Sustenta, pois, a ocorrência de uma atitude negligente da empresa demandada, asseverando a causação de danos de ordem moral, pleiteando a correspondente indenização.

Contestação apresentada (fls. 26/32), alegando que *"restou verificado que este Promovido em nada deu ensejo ao imbróglio em questão, vez que o referido cartão encontrava-se com saldo insuficiente no momento em que o Promovente tentava realizar a compra"*, concluindo pela efetivação de um exercício regular do direito, bem como pela ausência de danos morais.

Réplica impugnatória apresentada (fls. 57/61).

Sobreveio, então, sentença de improcedência (fls. 71/73), sob o fundamento da inexistência de dano.

Inconformado, o autor interpôs Apelação (fls. 78/86), aduzindo a existência de danos morais, sob as seguintes alegações: *"1ª) A presente ação discute a recusa de compra com o recorrido com o Cartão Hipercard, sob a alegação de inexistir saldo insuficiente para pagar o valor da compra, na época de R$ 22,81, comprovado através do documento acostado às fls. 15 dos autos. 2ª) Que por ocasião dessa negativa de compra cometida em desfavor do Apelante, houve um abalo psíquico, portanto, a atitude e ação negligente do apelado ocasionou os danos morais"*.

Por fim, pugna pelo provimento do apelo e reforma da sentença, julgando-se procedente o pedido e condenando a parte apelada ao pagamento de indenização por danos morais.

Apesar de devidamente intimada, não houve apresentação de contrarrazões pela recorrida (fls. 89).

O Ministério Público, por meio de sua Procuradoria de Justiça, opinou pelo prosseguimento do feito sem manifestação meritória.

**É o relatório.**

**VOTO.**

Preenchidos os pressupostos de admissibilidade, conheço do apelo, passando à análise de seus argumentos recursais.

Como relatado, a presente demanda indenizatória por danos morais gira em torno da seguinte situação fática descrita pelo autor: Joselito Silva Constantino – consumidor do serviço de crédito prestado pela Hipercard Banco Múltiplo S/A –, no dia 12 de março de 2012, ao tentar efetuar uma compra, no valor de R$ 22,81 (vinte e dois reais e oitenta e um centavos), no supermercado Hiperbompreço em Campina Grande, teve recusada a forma de pagamento de cartão de crédito, sob o fundamento de insuficiência de saldo.

Defende o demandante que, conforme extrato de lançamento retirado na data do ocorrido, havia um saldo de R$ 84,00 (oitenta e quatro reais).

Ao contrário, a sociedade recorrida afirma que, *"mesmo tendo efetuado o pagamento no valor de R$ 277,73 (duzentos e setenta e sete reais e setenta e três centavos) em 10/03/2012, seu limite de compras continuou comprometido, conforme podemos observar: o promovente possui limite de compras no valor de R$ 2.590,00 (dois mil quinhentos e noventa reais), entretanto parcelou seu débito total em 12 parcelas iguais, no valor de R$ 277,73 (duzentos e setenta e sete reais e setenta e três centavos) cada. No momento da tentativa de compra seu saldo total devido incluindo parcelamento era de R$ 2.774,56 (dois mil setecentos e setenta e quatro reais e cinquenta e seis centavos)"* (fls. 27).

Pois bem, conforme se infere dos autos, o acervo documental que circunda o fato descrito como causa dos danos morais – em especial o comprovante de pagamento da compra e o extrato do cartão de crédito indicando a situação do vencimento da fatura de março de 2012 (fls. 16) – indica que, no momento da compra, não havia sido alcançado o limite do crédito disponível.

Há de se destacar que – seja no extrato impresso (fls. 18), seja no sítio eletrônico destinado aos clientes (fls. 12) e ainda que de maneira extremamente deficitária em nítida infringência ao dever da informação precisa ao consumidor – o próprio sistema da promovida informava os limites de crédito da seguinte forma:

| | |
|---|---|
| *"LIMITES* | *(R$)* |
| *CRÉDITO* | *2500,00* |
| *DISPONÍVEL* | *2416,36".* |

Nesse sentido, bem observou a magistrada de primeiro grau a ilicitude da conduta perpetrada pela sociedade administradora do cartão de crédito, enfatizando que:

> *"De acordo com os documentos que instruem a petição inicial, não há na fatura do cartão de crédito qualquer informação legível e clara o suficiente acerca dos limites restantes em caso de parcelamento da dívida. Ademais, o sistema de consulta de saldo utilizado pelo consumidor não traz informações*

> *claras quanto à ausência de crédito. Pelo contrário, faz referência a limite disponível razoável, como se infere da análise dos documentos de fls. 12/15. Destes documentos, apenas o constante à fl. 12 faz uma possível (e pouco clara, repita-se) referência a saldo devedor, pela presença da letra 'D' antecedendo o saldo"* (fls. 72).

Diante desse fato, restou verificado o pressuposto da conduta ilícita praticada pela empresa demandada, elemento este reconhecido pelo juízo *a quo*, que, entretanto, entendeu não estar configurado o prejuízo decorrente dessa atividade.

Pois bem, a despeito do entendimento esposado na decisão recorrida, verifica-se clara a existência de um nítido dano naturalmente decorrente dos elementos fáticos devidamente comprovados nos autos.

Ora, um consumidor de uma prestadora de serviço de crédito – um dos mais custosos aos cidadãos – viu-se indevidamente impedido de utilizar o objeto do contrato, durante a realização de uma compra no valor de R$ 22,81 (vinte e dois reais e oitenta e um centavos), sob a justificativa expressa de insuficiência de saldo, muito embora tenha se provado que o sistema da instituição financeira indicava que o limite do crédito não havia sido alcançado, existindo pouco mais de R$ 83,00 (oitenta e três reais) para que chegasse ao patamar máximo, cifra claramente apta à cobertura da transação.

No caso vertente, pois, verifica-se inegavelmente que a sociedade recorrida agiu, no mínimo, de forma negligente quanto à deficitária informação ao consumidor, gerando neste a confiança de que efetivamente possuía crédito, como acima demonstrado.

Vislumbra-se, portanto, uma hipótese de falha na prestação do serviço disponibilizado pela instituição financeira. O dever de indenizar se legitima, pois, pela violação da expectativa do consumidor, bem como, pela intenção de se evitar que novas condutas semelhantes venham a lesar outros clientes.

Dessa forma, observa-se uma patente hipótese de abusividade e má prestação de serviço por parte da recorrente, afigurando-se sua conduta em um ato ilícito, a partir do qual a observância do abalo à moralidade da vítima é uma decorrência lógica e intrínseca à própria narrativa da situação vivenciada pelo autor.

Com efeito, em se tratando de responsabilidade civil, cumpre averiguar a ocorrência dos requisitos que a ensejam e, por conseguinte, geram o dever de indenizar. Sobre o assunto, dispõem os arts. 186 e 927 do Código Civil:

> *"Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar*

*dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito."*

*"Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo".*

Da leitura conjunta dos dispositivos mencionados, exsurge a conclusão de que, para que se reconheça o cabimento da indenização, revela-se necessária a constatação da conduta ilícita que gere um dano, bem como o respectivo nexo de causalidade.

Ademais, para a hipótese vertente, que traz em si questão decorrente de contrato de consumo, aplica-se a responsabilidade civil objetiva, para a configuração da qual não se perquire acerca da culpa do agente causador do prejuízo, conforme prescrição do art. 14 do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor.

No caso em comento, é patente a presença do ato ilícito de responsabilidade da apelante, do qual resultou inegável prejuízo de ordem psíquica à parte recorrida.

Logo, no que se refere ao dano moral, não é preciso realizar grande esforço para enxergar que se encontra manifestamente configurado, tendo em vista a forma constrangedora e injustificável de atuação da instituição recorrente, provocando uma situação claramente vexatória e desrespeitosa, cuja dor e sensação negativa foram suportadas pela parte recorrida.

Conforme uníssono entendimento jurisprudencial e doutrinário, existem hipóteses excepcionais de indenização por dano moral, em que a falta de respeito à dignidade humana apresenta-se de tal forma evidente que a consequência de atos com tais características deflui da ordem natural dos acontecimentos.

Nesses casos, em face da clarividência dos eventos danosos, bastaria provar o fato originário e o seu respectivo nexo causal com o prejuízo verificado. Não se trata de uma presunção legal de existência de dano, mas de uma consequência natural, de um fato lógico que não pode ser ignorado pelo julgador.

Neste pensar, são precisas as lições de Carlos Alberto Bitar:

> *"Na prática, cumpre demonstrar-se que, pelo estado da pessoa, ou por desequilíbrio em sua situação jurídica, moral, econômica, emocional ou outras, suportou ela conseqüências negativas advindas do ato lesivo.* ***A experiência tem mostrado, na realidade fática, que certos fenômenos atingem a personalidade humana, lesando os aspectos referidos, de sorte que a questão se reduz, no fundo, a simples prova do fato lesivo****. Realmente, não se*

*cogita em verdade, pela melhor técnica, em prova de dor, ou de aflição, ou de constrangimento, porque são fenômenos ínsitos na alma humana como reações naturais a agressões do meio social.* ***Dispensam, pois comprovação, bastando, no caso concreto, a demonstração do resultado lesivo e a conexão com o fato causador, para a responsabilização do agente****"(BITTAR, Carlos Alberto, Reparação Civil Por Danos Morais, Editora RT, p. 130). (grifo nosso).*

No mesmo sentido, ensina ainda Carlos Roberto Gonçalves:

> *"O dano moral salvo casos especiais, como o de inadimplemento contratual, por exemplo, em que se faz mister a prova da pertubação da esfera anímica do lesado dispensa prova em concreto, pois se passa no interior da personalidade e existe in re ipsa (inerente à própria coisa. Está inseparavelmente ligado à personalidade humana.)" (In Responsabilidade Civil, 7ª edição, p. 552).*

Portanto, restando comprovada a conduta ilícita, culposa e comissiva por parte da empresa demandada, bem como demonstrado o seu nexo de causalidade com o nítido prejuízo de cunho moral sofrido pelo recorrente, afigura-se patentemente existente o abalo de ordem moral.

Em idêntica situação, confira-se o seguinte julgado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

> *"DANO MORAL. RECUSA DE CARTÃO DE DÉBITO. ARBITRAMENTO.*
> *1.* ***A recusa de cartão de débito de cliente que tem saldo disponível causa situação vexatória equivalente à sofrida por cliente que tem crédito recusado por negativação indevida****.*
> *2. No arbitramento do dano moral, há que se observarem as circunstâncias da causa, a capacidade econômica das partes e as finalidades reparatória e pedagógica desse arbitramento. Essa fixação é realizada dentro do prudente arbítrio do juízo. No caso, o arbitramento foi adequado, não merecendo redução. 3. Recurso provido".*
> (TJ-SP - APL: 00077012420138260077 SP 0007701-24.2013.8.26.0077, Relator: Melo Colombi, Data de Julgamento: 13/01/2015, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 13/01/2015). (grifo nosso).

Com relação à fixação do montante indenizatório, frise-se, inicialmente, que o valor estipulado não pode ser ínfimo nem abusivo,

devendo ser proporcional à dupla função do instituto do dano moral, quais sejam: a reparação do dano, buscando minimizar a dor da vítima; e a punição do ofensor, para que não volte a reincidir.

A quantificação do dano moral deve atender a critérios como a extensão do dano, a condição de seu causador, bem como a da vítima, atentando para o aspecto pedagógico da indenização, isto é, deve servir de advertência para que potenciais causadores do mesmo mal se abstenham de praticar tais atos.

Nesse contexto, tendo em vista a gravidade da conduta ilícita da demandada, revestindo-se de elevada potencialidade lesiva para o próprio setor consumerista em que atua, considero que o valor de R$ 3.000,00 (três mil reais) mostra-se proporcional e razoável em relação às circunstâncias dos autos.

Por tudo o que foi exposto, **DOU PROVIMENTO** ao Apelo para reformar a sentença recorrida e julgar procedente o pedido autoral, condenando a sociedade promovida ao pagamento de R$ 3.000,00 (três mil reais), a título de danos morais, incidindo juros de mora, no percentual de 1% ao mês (art. 406 do Código Civil), desde a citação, e correção monetária a partir da data de arbitramento.

Em face à modificação do julgado, condeno a parte vencida em custas e honorários advocatícios, os quais fixo em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, com fulcro no §3º do art. 20 do Código de Processo Civil.

**É COMO VOTO.**

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos. Participaram do julgamento, o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho, o Exmo. Dr. Miguel de Britto Lyra Filho (*juiz convocado, para substituir a Exma Desa. Maria das Neves do Egito de Araújo Duda Ferreira*) e o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos. Presente ao julgamento, a Exma. Dra. Lúcia de Fátima Maia de Farias, Procuradora de Justiça. Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 10 de fevereiro de 2015.

**Oswaldo Trigueiro do Valle Filho**
**Desembargador** Relator