PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
QUARTA CÂMARA CÍVEL

ACÓRDÃO

Apelação Cível nº 0075310-15.2012.815.2001

Origem : 2ª Vara Cível da Comarca da Capital
Relator : Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho
Apelantes : Banco CSF S/A e Carrefour Comércio e Indústria Ltda
Advogado : Antônio de Moraes Dourado Neto
Apelada : Luci Alves de Sousa
Advogado : Francisco de Assis Fidelis de Oliveira Filho

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM DANO MORAL E PEDIDO DE TUTELA PARCIAL ANTECIPADA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. IRRESIGNAÇÃO DOS PROMOVIDOS. COBRANÇA DE DÉBITO NÃO RECONHECIDO. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL EVIDENCIADO. DEVER DE INDENIZAR. CARACTERIZAÇÃO. FIXAÇÃO DO VALOR. OBSERVÂNCIA AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO.

- Tanto a instituição financeira, quanto o supermercado, na condição de fornecedores de

serviços, respondem objetivamente pelos danos causados à parte, em virtude da deficiência na prestação dos serviços, nos termos do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor.

- Não tendo sido comprovado que a parte autora celebrou as compras motivadoras do débito questionado, é de declarar inexistente a dívida e reconhecer, por consequência, o dever de indenizar.

- O abalo de crédito causado pela inscrição e manutenção indevida do nome da consumidora nos cadastros de inadimplentes, por si só, é suficiente para comprovar o dano moral sofrido pela parte lesada.

- A indenização por dano moral deve ser fixada segundo os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, observando-se, ainda, as peculiaridades do caso concreto, e, tendo sido observados tais critérios quando da fixação do *quantum* indenizatório, é de se manter o valor estipulado na sentença.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos.

ACORDA a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, desprover a apelação.

Luci Alves de Sousa ajuizou **Ação Declaratória de Indenização de Débito Cumulada com Dano Moral e pedido de tutela parcial antecipada**, em face do **Banco CSF S/A e Carrefour Comércio e Indústria Ltda**,

alegando, em suma, ser titular do Cartão de Crédito nº 4061.6810.2334.6112, e que na fatura do mês de agosto de 2011, foi-lhe cobrado débitos os quais não contraiu, decorrente de compra realizada na cidade do Rio de Janeiro, razão pela qual, orientada pela própria empresa, remeteu ao Departamento de Análise e Intercâmbio da ré, uma carta contestando as citadas dívidas, tendo, em seguida, dirigido-se a Delegacia de Polícia, onde registrou no Boletim de Ocorrência toda situação narrada.

Contudo, mesmo diante das tentativas de solucionar o impasse, os réus continuaram lhe exigindo os valores correspondentes às compras efetuadas no Rio de Janeiro, inclusive, inserindo seu nome no cadastro de inadimplentes. Nesse panorama, requer, em sede de tutela antecipada, a retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito, e, no mais, a condenação da empresa ao pagamento de indenização por danos morais.

Pedido de liminar deferido, fls. 31/32.

Citados, **Banco CSF S/A e Carrefour Comércio e Indústria Ltda** apresentaram contestação, fls. 38/50, suscitando, em sede de preliminar, a ilegitimidade do **Carrefour Comércio e Indústria Ltda**. No mérito, argumenta, em resumo, serem devidas as cobranças questionadas, porquanto apurado administrativamente, que todas as compras foram realizadas através do cartão de titularidade da promovente, bem como por meio de sua senha de uso pessoal e intransferível. No mais, defende a ausência de responsabilidade da empresa, e, ainda, não ter o acontecido o condão de gerar eventual reparação civil, mesmo porque a parte demandada não cometeu qualquer ato ilícito ensejador de dano moral.

Impugnação à contestação, fls. 138/151.

Termo de audiência, fl. 154.

O Juiz *a quo,* fls. 158/164, julgou procedente o pedido, consignando os seguintes termos:

> (…) **ACOLHO** o pedido inicial, nos termos do art. 269, I, do CPC c/c o art. 186 do Código Civil, X do Art. 5º da Carta Política Nacional, para DECLARAR a inexistência da obrigação da autora em relação ao pagamento de qualquer débito inerente às compras oriundas da fraude, no valor de R$ 861,12, bem assim CONDENAR o promovido, CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA, a pagar à autora uma indenização a título de danos morais, a quantia de R$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigida monetariamente pelo INPC, a partir desta data e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação.

Inconformados, **Banco CSF S/A** e **Carrefour Comércio e Indústria Ltda** interpuseram **APELAÇÃO,** fls. 165/177, e, nas suas razões, defendem não se tratar a presente hipótese de fraude, porquanto apurado administrativamente, que todas as compras foram realizadas através do cartão de titularidade da promovente, bem como por meio de sua senha de uso pessoal e intransferível, cuja responsabilidade é de exclusividade do titular do cartão de crédito, conforme elucidado expressamente no contrato firmado entre as partes. Informa, ainda, que inexiste indícios de clonagem do cartão, tampouco "qualquer informação por parte da apelada de perda ou roubo do plástico de sua titularidade". Defendem a ausência de responsabilidade civil dos recorrentes, suscitando, para tanto, a excludente de responsabilidade por ato exclusivo do consumidor ou de terceiro, estampada no art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Salientam que não deve prosperar o pedido de indenização por dano moral, haja vista não ter sido demonstrado pelo autor qualquer prova do dano, requerendo, alternativamente, caso assim não entenda, a minoração do valor fixado na instância de origem, a esse título. Ao final, pleiteiam o provimento da insurgência recursal, com a consequente inversão dos ônus sucumbenciais.

Contrarrazões ofertadas pela demandante, fls. 290/298, postulando a manutenção da sentença, e, por conseguinte, pelo desprovimento da insurgência recursal.

A **Procuradoria de Justiça**, através do **Dr. José Raimundo de Lima**, fls. 304/306, não se manifestou sobre o mérito.

É o RELATÓRIO.

VOTO

O desate da contenda reside em saber se o Juiz *a quo* agiu com acerto quando julgou procedente o pedido de indenização formulado na inicial, reconhecendo que a situação posta nos autos ocasionou a parte autora prejuízo de ordem psíquica.

Sem maiores delongas, entendo não merecer reparos a sentença.

Explico. De uma análise processual, registra-se que restou devidamente comprovada a negativação do nome da autora pelo Banco, fls. 27/29, em razão de débito no valor de R$ 977,71 (novecentos e setenta e sete reais e setenta e um centavos), referente ao contrato 4061681023346005, dívida que a parte demonstrou não ser de sua responsabilidade, porquanto trouxe declaração emitida pelo Diretor da Escola Municipal de Ensino Fundamental Castro Alves, na qual atesta o comparecimento da promovente ao trabalho nos dias 18 e 19 de julho de 2011 - datas em que foram realizadas as compras – bem como cópia do livro ponto, constando sua assinatura nos dias citados, fl. 23/24.

O caso dos autos é regido pelas normas pertinentes ao Código de Defesa do Consumidor, porquanto tanto a instituição financeira quanto o supermercado, caracterizam-se como fornecedores de serviços, razão pela qual, sua responsabilidade é objetiva, nos termos dos arts. 3º e 14, da supracitada legislação,

senão vejamos:

> Art. 3° 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 comercialização de produtos ou prestação de serviços.
>
> E,
>
> 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.
> § 1º. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:
> I - o modo de seu fornecimento;
> II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
> § 2º. *Omissis;*
> § 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
> I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
> II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Tal questão, inclusive, já se encontra sumulada pelo Superior Tribunal de Justiça:

Súmula nº 297: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Diante da incidência da norma consumerista à hipótese em apreço, é cabível a aplicação da regra constante do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor no tocante ao ônus probatório. É que, como cediço, o instituto da inversão do ônus da prova confere ao consumidor a oportunidade de ver direito subjetivo público apreciado, facilitando a sua atuação em juízo.

Assim, para se eximir de possível obrigação decorrente da falha na prestação dos serviços ofertados, deveriam os apelantes terem comprovado a inexistência de defeito no serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, situação não verificada no caso telado.

No episódio, agiram os recorrentes com negligência ao negativar o nome da consumidora sem antes adotar os cuidados necessários, com a finalidade de conferir se a mesma tinha sido realmente a responsável pelas compras efetuadas no Rio de Janeiro, mesmo porque foram informadas pela titular do cartão sobre toda a situação, conforme documentos de fls. 20/23. Tal situação caracteriza o defeito na prestação de serviço.

Logo, não tendo os réus demonstrado a ocorrência de fato impeditivo, extintivo ou modificativo do direito alegado, conforme exigência do art. 333, II, do Código de Processo Civil, é imperioso reconhecer a falha na prestação do serviço e, por consequência, a inexistência do débito e o dever de indenizar, haja vista ser inegável os transtornos suportados por quem tem o nome negativado em razão de débito que não contraiu.

Com efeito, a inscrição do nome da parte em cadastro desabonador ao crédito, de forma indevida, constitui causa de dano moral puro, o qual não depende da existência de reflexos patrimoniais nem da prova dos incômodos sofridos. É que o cidadão que tem, indevidamente, seu nome sujeito a restrição em órgãos de proteção ao crédito, suporta indiscutível constrangimento,

ultrapassando a seara de mero dissabor, tornando-se inquestionável o dano moral, o qual desafia adequada reparação, porquanto, sem o conhecimento dos fatos à sua volta e sem contribuir para a sua ocorrência, é lesionado nas esferas da honra objetiva e subjetiva.

Nesse sentido, julgado desta Corte de Justiça:

> APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DIVIDA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATAÇÃO NÃO REALIZADA. DÉBITO INEXISTENTE. INCLUSÃO DA PROMOVENTE NO CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. REJEIÇÃO. ENTENDIMENTO PACIFICADO NO STJ E NESTA CORTE. APLICAÇÃO DO ART. 557, DO CPC. SEGUIMENTO NEGADO. - Não tendo o ora apelante, em momento algum, apresentado qualquer documento que contrariasse as afirmações da promovente, ora recorrida, e pudesse justificar a negativação de seu nome em razão de inadimplemento de dívida que lhe foi indevidamente imputada, ônus que lhe incumbia, nos termos do art. 333, II, do CPC, não há como se afastar a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, nos moldes fixados na sentença. - **A inscrição do nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito em razão de dívida inexistente provoca naturalmente agravos à honra do atingido e prejuízos à sua pessoa, gerando a inegável obrigação de indenizar os danos morais. -** A indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio do juiz, de acordo com o

princípio da razoabilidade, observados a finalidade compensatória, a extensão do dano experimentado, bem como o grau de culpa. Simultaneamente, o valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente. (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00223305720138152001, - Não possui -, Relator DES JOAO ALVES DA SILVA , j. em 16-03-2016) – negritei.

Assim, agiu com acerto o Magistrado *a quo* ao declarar inexistente o débito e arbitrar indenização pelos danos morais suportados pelo autor.

No tocante à fixação da verba indenizatória moral, convém esclarecer que os critérios utilizados para o seu arbitramento devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial versadas sobre a matéria *sub examine.* Ou seja, atentando-se ao critério da razoabilidade, incumbe ao Magistrado, observando as especificidades do caso concreto e, ainda, considerando as condições financeiras do agente e a situação da vítima, arbitrar valor de forma que não se torne fonte de enriquecimento, tampouco seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins ao qual se propõe. Em outras palavras, "**A indenização por dano moral deve proporcionar ao lesado satisfação em justa medida, de modo que produza impacto ao causador do mal capaz de dissuadi-lo de igual e novo atentado, sem significar um enriquecimento sem causa da vítima**." (TJPB; AC 0002866-37.2012.815.0981; Terceira Câmara Especializada Cível; Relª Desª Maria das Graças Morais Guedes; DJPB 30/07/2014; Pág. 12) - destaquei.

Acerca da matéria, julgado deste Sodalício:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO BANCÁRIO. QUITAÇÃO DAS PARCELAS. DANO

MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. REJEIÇÃO. FIXAÇÃO RAZOÁVEL. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. JURISPRUDÊNCIA DO STJ. DESPROVIMENTO DO RECURSO. - Ante a quitação integral do contrato de financiamento, a inscrição em cadastros negativos ao crédito acarreta violação a intimidade do autor, passível de reparação por danos morais. - **Caracterizado o dano moral, há de ser fixada a indenização em valor consentâneo com a gravidade da lesão, observadas posição familiar, cultural, política, social e econômico-financeira do ofendido e as condições econômicas e o grau de culpa do lesante, de modo que com a indenização se consiga trazer uma satisfação para o ofendido, sem configurar enriquecimento sem causa, e, ainda, uma sanção para o ofensor.** Observadas tais diretrizes pelo Magistrado a quo, merece ser mantido o quantum fixado. (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00006086220088150571, 4ª Câmara Especializada Cível, Relator DES JOAO ALVES DA SILVA , j. em 26-01-2016) - destaquei.

Diverso não é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. CIVIL. DANO À IMAGEM. DIREITO À INFORMAÇÃO. VALORES SOPESADOS. OFENSA AO DIREITO À IMAGEM. REPARAÇÃO DO DANO DEVIDA. REDUÇÃO DO QUANTUM REPARATÓRIO. VALOR EXORBITANTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.
(...)

> **Mesmo sem perder de vista a notória capacidade econômico-financeira da causadora do dano moral, a compensação devida, na espécie, deve ser arbitrada com moderação, observando-se a razoabilidade e a proporcionalidade, de modo a não ensejar enriquecimento sem causa para o ofendido.** (...) 5. Nesse contexto, reduz-se o valor da compensação. 6. Recurso Especial parcialmente provido. (STJ; REsp 794.586; Proc. 2005/0183443-0; RJ; Quarta Turma; Rel. Min. Raul Araújo; Julg. 15/03/2012; DJE 21/03/2012) - destaquei.

Desse modo, o Magistrado *a quo*, ao arbitrar o valor indenizatório referente aos danos morais, ao meu sentir, atentou-se aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, não merecendo, portanto, qualquer redução a verba indenizatória fixada em primeiro grau, qual seja, R$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia que considero suficiente para compensar o inconveniente sofrido, funcionando, ainda, como um fator de desestímulo à reiteração da conduta ora analisada, pois fará com que os demandados adotem medidas para evitar a repetição de atos de tal natureza.

Pelas razões postas, deve ser mantida a decisão recorrida, em todos os seus termos.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO**

É o **VOTO.**

Participaram do julgamento, os Desembargadores Romero Marcelo da Fonseca Oliveira (Presidente), Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho (Relator) e João Alves da Silva.

Presente a Dra. Vanina Nóbrega de Freitas de Dias Feitosa, representando o Ministério Público.

Sala das Sessões da Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em 19 de abril de 2016 - data do julgamento.

Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho
Desembargador
Relator