



Poder Judiciário do Estado da Paraíba
Tribunal de Justiça

Gabinete da Desembargadora Maria das Neves do Egito de A. D. Ferreira

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL N. 0001121-85.2013.815.0981

ORIGEM: 1ª Vara da Comarca de Queimadas

RELATOR: Juiz Ricardo Vital de Almeida, convocado para substituir a Desembargadora Maria das Neves do Egito de A. D. Ferreira

APELANTE: Banco Carrefour S/A

ADVOGADO: Antônio de Moraes Dourado Neto (OAB/PE 23.255)

APELADO: Carlos Renato Gomes Pereira

ADVOGADO: Márcio Maciel Bandeira (OAB/PB 10.101)

APELAÇÃO CÍVEL. CIVIL, PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CARREFOUR. DESCASO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONDUTA QUE MACULOU A HONRA DO INDIVÍDUO. VIOLAÇÃO ÀS NORMAS ESTAMPADAS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (ART. 14). DANO MORAL CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR. *QUANTUM* REPARATÓRIO FIXADO EM PATAMAR RAZOÁVEL, DIANTE DAS CIRCUNSTÂNCIAS QUE ENVOLVERAM O CASO. MANUTENÇÃO. DESPROVIMENTO.

- Conforme dispõe o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, somente se eximindo da sua responsabilidade quando demonstra a inexistência de vício, ou que a culpa é do consumidor ou de terceiro.

- Para que surja a obrigação de indenizar, basta a configuração do prejuízo causado a outrem, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imperícia do agente causador do dano (art. 186 do Código Civil).

- Nos termos da jurisprudência do STJ, o valor estabelecido pelas instâncias ordinárias a título de indenização por danos morais pode ser revisto tão-somente nas hipóteses em que a condenação for

irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade, o que não se evidencia no presente caso.

- A comprovação do dano moral puro cinge-se à demonstração da ocorrência do próprio ato ilícito.

- Desprovimento do recurso.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos.

ACORDA a Segunda Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça da Paraíba, **à unanimidade, negar provimento à apelação.**

Trata-se de apelação cível interposta por BANCO CARREFOUR S/A contra a sentença (f. 105/106v) do Juízo de Direito da 1ª Vara da Comarca de Queimadas que, nos autos da ação de indenização por danos morais ajuizada por CARLOS RENATO GOMES PEREIRA, julgou procedente o pedido exordial, condenando o promovido ao pagamento de R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais), a título de indenização por danos morais, atualizados com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, e correção monetária pelo INPC.

Em suas razões recursais (f. 109/118), o banco apelante alegou a aplicação do princípio do *pacta sunt servanda*, sendo o recorrido sabedor das cláusulas contratuais acordadas, aduzindo que, no caso em tela, não existe dano moral a ser indenizado, diante da falta de provas quanto à sua ocorrência e da ausência de um dos pressupostos da responsabilidade civil, argumentando que em nada contribuiu para o evento narrado na exordial, agindo no exercício regular de seu direito (art. 186 do Código Civil).

Asseverou, ainda, que o *quantum* indenizatório é elevado, pugnano pela reforma da sentença, para que o pedido inicial seja julgado improcedente ou seja minorado o valor da indenização.

Contrarrazões pela manutenção da sentença (f. 154/157).

A Procuradoria de Justiça não opinou sobre o mérito do recurso (f. 163/166).

É o relatório.

VOTO: Juiz Convocado RICARDO VITAL DE ALMEIDA
Relator

O Superior Tribunal de Justiça, visando orientar a comunidade jurídica sobre a questão do direito intertemporal referente à aplicação da regra do Novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105/2015), editou enunciados

administrativos balizando a matéria. Nessa senda, merece destaque o **Enunciado Administrativo n. 2**, que assim dispõe:

Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/1973 (relativos a decisões publicadas até 17 de março de 2016) devem ser exigidos os requisitos de admissibilidade na forma nele prevista, com interpretações dadas, até então, pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

Portanto, no caso em tela, como a sentença e o recurso contra ela manejado se deram em data anterior a 17 de março de 2016, são aplicáveis os requisitos de admissibilidade do CPC de 1973.

Consoante se depreende dos autos, a controvérsia gira em torno da existência ou não de dano moral, decorrente da omissão do banco apelante no envio da fatura para seu pagamento, na data aprazada.

O autor/apelado aduziu ser cliente do cartão de crédito administrado pela instituição financeira, e que procedia ao pagamento regularmente; porém não recebeu a fatura de janeiro de 2012 para quitação. Asseverou que não mediu esforços perante o demandado, fazendo inúmeras ligações para o SAC da empresa, sem que tenha conseguido solucionar o problema.

Alegou que em fevereiro de 2013 recebeu uma carta informando-lhe que seu **CPF foi negativado** pelo apelante, junto ao **SERASA**, referente a uma dívida no valor de **R\$ 1.279,80** (um mil, duzentos e setenta e nove reais e oitenta centavos). Diante de tais fatos, com o CPF e o cartão bloqueados, procurou o PROCON, sendo infrutíferas as inúmeras ligações, o que lhe causou sérios aborrecimentos e constrangimentos.

Não constitui demasia reproduzir parte da sentença recorrida - que, com acerto, **julgou procedente o pedido inicial** -, cuja fundamentação adoto como razão de decidir (f. 105v):

Pois bem. Ainda que não se tenha evidenciado que o autor empreendeu diligências em busca de meios outros para quitação de sua fatura, **tenho que caberia ao demandado demonstrar que, de fato, tal procura não ocorreu**, até porque, estamos diante de hipótese de responsabilidade objetiva.

Doutra banda, **o diálogo mantido entre a operadora do PROCON e a demandada, bem demonstra os percalços que o autor teve de enfrentar para obter a segunda via da fatura**, ou mesmo o código de barra para viabilizar o seu dever de pagar a fatura em aberto.

Com efeito, o chat *on line*, que deveria se destinar a resolver problemas mais simples – entendo que o que era pedido era a simples resolução – não conseguiu sequer fornecer o nome da instituição financeira com o respectivo CNJ.

Ademais, **há que se verificar que nesta região – Queimadas e mesmo Campina Grande – não há lojas CARREFOUR para onde o autor pudesse se deslocar em busca da fatura.** Doutra banda, apesar de comentar acerca da possibilidade de acesso à página virtual da empresa, o requerido também não demonstrou que tal atendimento virtual ocorreria de imediato, posto que, usualmente, exige-se prévio cadastro com remessa de senha para o endereço do interessado, como medida de segurança.

Neste tom, não teria o promovente meios para, de outra forma, além da postal, obter a segunda via da fatura para viabilizar o seu pagamento.

Assim quanto ao dano moral, verifico falha na prestação de serviço do demandado que, ao revés de garantir o recebimento da fatura – ou do código de barra respectivo – sequer demonstrou ter viabilizado o pagamento atrasado com aviso de negatificação.

Ao meu ver, então, **os meros aborrecimentos ultrapassaram o limite do razoável.** (negritei).

***In casu*, analisando a prova juntada aos autos, bem como as alegações das partes litigantes, entendo que a irresignação recursal não merece prosperar.**

De início, ressalto que restou comprovada **a ausência total da prestação de serviço** por parte do apelante, consistente no atendimento ao apelado, que buscou, várias vezes, contatos telefônicos com a instituição financeira, no intuito de obter a segunda via da fatura do seu cartão de crédito e proceder ao seu pagamento (f. 16/27).

Nesse contexto, a relação travada entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor.

A inversão do ônus da prova, que pode decorrer da lei (*ope legis*), como na responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço (arts. 12 e 14 do CDC), ou de determinação judicial (*ope judicis*), prevista no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, versando acerca da responsabilidade por vício no produto (art. 18 do CDC), atribui o encargo probatório de fatos controversos da relação processual à prestadora de serviços ou fornecedora de produtos, facilitando a defesa do consumidor em juízo.

Tal postulado se presta a contornar a teoria da **carga estática do ônus da prova**, adotada pelo art. 333 do CPC, que nem sempre decompõe da melhor justiça na divisão do *onus probandi*, por assentar-se em regras rígidas e objetivas.

Para o processualista Humberto Theodoro Junior, “conforme as particularidades da causa e segundo a evolução do processo, o Juiz pode deparar-se com situações fáticas duvidosas em que a automática aplicação da

distribuição legal do *onus probandi* não se mostra razoável para conduzi-lo a uma segura convicção acerca da verdade real”.¹

Desse modo, com base na teoria da **distribuição dinâmica**, o ônus da prova recai sobre quem tiver melhores condições de produzi-la, conforme as circunstâncias fáticas.

No caso em tela discute-se se houve ou não defeito na prestação de serviço, em face do descaso e da desídia do promovido em relação ao atendimento do autor/consumidor.

Tratando-se a lide de situação de defeito no serviço, pois aqui o consumidor veio supostamente a sofrer danos de ordem moral, deve incidir a regra do artigo 14 do CDC, que preceitua o seguinte:

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;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 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.

Desse modo, sendo o caso de responsabilidade por defeito no serviço, **a inversão do ônus da prova decorre da lei (*ope legis*)**, de forma automática, não precisando o consumidor preencher os requisitos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, tampouco depende da manifestação do magistrado.

Nessa hipótese de inversão legal, o ônus probatório recai em desfavor do fornecedor de serviços, que só não será responsabilizado se comprovar: (a) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; (b) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme o § 3º do artigo supracitado.

Destaco precedentes do STJ sobre o tema:

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA *OPE LEGIS*. FORMA OBJETIVA. FATO DO PRODUTO OU

¹ In Curso de direito processual civil, vol. II. Rio de Janeiro: Forense, 43ª ed., 2008, p. 191.

DO SERVIÇO. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7/STJ. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. RAZOABILIDADE. 1.- A Segunda Seção deste Tribunal, no julgamento do Resp 802.832/MG, Rel. Paulo de Tarso Sanseverino, DJ de 21/09.2011, pacificou a jurisprudência desta Corte no sentido de que em demanda que trata da responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço (arts. 12 e 14 do CDC), a inversão do ônus da prova decorre da lei. **2.- "Diferentemente do comando contido no art. 6º, inciso VIII, que prevê a inversão do ônus da prova "a critério do juiz", quando for verossímil a alegação ou hipossuficiente a parte, o § 3º, do art. 12, preestabelece - de forma objetiva e independentemente da manifestação do magistrado -, a distribuição da carga probatória em desfavor do fornecedor, que "só não será responsabilizado se provar: I - que não colocou o produto no mercado; II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; III- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro". É a diferenciação já clássica na doutrina e na jurisprudência entre a inversão ope judicis (art. 6º, inciso VIII, do CDC) e inversão ope legis (arts. 12, § 3º, e art. 14, § 3º, do CDC). Precedente da Segunda Seção." (REsp 1095271/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 07/02/2013, DJe 05/03/2013).** 3.- Em âmbito de recurso especial não há campo para se revisar entendimento assentado em provas, conforme está sedimentado no enunciado 7 da Súmula desta Corte.²

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO MOVIDA CONTRA HOSPITAL. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MÉDICO-HOSPITALARES. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DO CDC. 1. Demanda indenizatória proposta por paciente portador da Síndrome de Down, que, com um ano e cinco meses, após ser submetido a cirurgia cardíaca, recebeu indevidamente alta hospitalar, tendo de retornar duas vezes ao nosocômio, com risco de morte, sendo submetido a duas outras cirurgias, redundando na amputação de parte da perna esquerda. 2. A regra geral insculpida no art. 14, "caput", do CDC, é a responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos danos causados aos consumidores. 3. A exceção prevista no parágrafo 4º do art. 14 do CDC, imputando-lhes responsabilidade subjetiva, é restrita aos profissionais liberais. 4. Impossibilidade de interpretação extensiva de regra de exceção. 5. **O ônus da prova da inexistência de defeito na prestação dos serviços médicos é do hospital recorrente por imposição legal (inversão 'ope legis'). Inteligência do art. 14, § 3º, I, do CDC.** 6. Não tendo sido reconhecida pelo tribunal de origem a demonstração das excludentes da responsabilidade civil objetiva previstas no parágrafo 3.º do artigo 14 do CDC, a pretensão recursal esbarra no óbice da Súmula 07/STJ, pois exigiria a reavaliação do conjunto fático-probatório dos autos, o que é vedado a esta Corte Superior. 7. Precedentes jurisprudenciais desta Corte. 8. Recurso especial a que se nega provimento.³

² AgRg no AREsp 402.107/RJ, Relator: Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 26/11/2013, DJe 09/12/2013.

Partindo do pressuposto de que o consumidor/apelado possui em seu favor a inversão do ônus da prova *ope legis*, fulcrada no artigo 14 do CDC, e não nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, **caberia ao apelante comprovar as causas excludentes do dever de indenizar, acima elencadas, o que não ocorreu no caso em questão.**

Ao contrário, as razões recursais são completamente omissas em relação ao fato relatado pelo autor, de modo que se limitam a argumentar, genericamente, que não houve dano moral, não fazendo alusão às razões pelas quais o promovente não teve seu pleito atendido, nem mesmo ao alegado fato de que até o PROCON diligenciou no sentido de intermediar a solução do problema junto à instituição financeira.

As provas documentais comprovaram que houve descaso, desídia e atendimento deficiente por parte da instituição financeira promovida, que culminou na restrição negativa do nome do demandante junto ao SERASA por falta de pagamento da fatura questionada.

Assim, restou comprovado que houve falha na prestação do serviço. Sendo o promovente consumidor que sempre cumpriu suas obrigações, pagando em dia as faturas, deveria o banco ter dado maior atenção às inúmeras ligações, o que não ocorreu no caso em análise.

Compulsando o caderno processual não se vislumbra causa alguma de excludente de ilicitude comprovada pelo apelante, devendo-se reputar como verdadeiros os fatos articulados pelo consumidor/apelado, no que diz respeito à prestação defeituosa do serviço.

A situação vivenciada pelo promovente/apelado, aliada às consequências que envolveram o caso, é suficiente a ensejar danos morais passíveis de reparação, face à violação dos direitos da personalidade garantidos constitucionalmente.

Destarte, o apelante deve responder pelo seu ato ilícito, nos moldes determinados pelo art. 5º, inciso, X, da Constituição Federal, e pelos arts. 186 e 927 do Código Civil, *in verbis*:

Art. 5º [...]

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.

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito ou causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

³ REsp n. 1331628/DF, Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, julgado em 05/09/2013, publicação: DJe 12/09/2013.

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

Finalmente, no que diz respeito ao *quantum* indenizatório, incumbe salientar que não existem critérios fixos para a quantificação do dano moral, devendo o órgão julgador ater-se às peculiaridades de cada caso concreto.

A jurisprudência já sedimentou que, na fixação da indenização, é:

Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do autor e, ainda, ao porte econômico do réu, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de modo que não se torne fonte de enriquecimento, tampouco que seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins a que se propõe.⁴

Acerca da matéria existe jurisprudência dominante desta Corte de Justiça. Vejamos:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. AUSÊNCIA DE CONTRATAÇÃO. NEXO CAUSAL E CULPA EVIDENCIADOS. DANO MORAL. CONFIRMAÇÃO. DEVER DE INDENIZAR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA EMPRESA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. QUANTUM FIXADO. OBSERVÂNCIA AO PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. APLICAÇÃO DO ART. 557, CAPUT, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. SEGUIMENTO NEGADO. - Consoante enunciado no art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, sendo constatada a deficiência na prestação do serviço, o fornecedor responde objetivamente pelos danos decorrentes da falha verificada, pois cabe ao mesmo, ao inserir o nome do consumidor no cadastro de inadimplentes, adotar as devidas cautelas. - O abalo de crédito causado pela inscrição e manutenção indevida do nome do consumidor nos cadastros de devedores, por si só, já gera e comprova o dano moral sofrido pela parte lesada. - O *quantum* fixado a título de danos morais deve estar em conformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, visando a atender ao caráter punitivo e pedagógico integrante deste tipo de reparação, devendo-se, ainda, atentar para que não haja o lucro fácil do ofendido ou seja fixado o montante indenizatório em valor irrisório.⁵

⁴ REsp 240.441/MG, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Quarta Turma, julgado em 25/04/2000, DJ 05/06/2000, p. 172.

⁵ Apelação Cível n. 0066566-31.2012.815.2001. Relator: Des. FREDERICO MARTINHO DA NÓBREGA COUTINHO. Publicação: DJ: 17/11/2014.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AUSENTE PROVA DA CONTRATAÇÃO DE LINHA TELEFÔNICA. INSCRIÇÃO EM ORGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DEVER DE INDENIZAR. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. MANUTENÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. JUROS DA DATA DO EVENTO DANOSO. DESPROVIMENTO DA APELAÇÃO. – A inscrição indevida do nome da parte autora em órgão de proteção ao crédito, em razão de serviço, no qual foi demonstrada a contratação, causou efetivo dano moral, pois é sabido que são grandes os transtornos de quem tem seu nome inscrito em cadastro de maus pagadores e o crédito abalado perante o comércio de bens. Desnecessidade de comprovação do prejuízo advindo da inscrição indevida. – “Quantum” da condenação por danos morais: vai mantida a indenização em R\$ 5.000,00, por achar-se condizente com a intensidade das lesões sofridas e com a equação: função pedagógica x enriquecimento injustificado, à luz, ainda, dos parâmetros desta Corte, em casos análogos. – Tratando-se de responsabilidade civil extracontratual, deve ser considerada a data do evento danoso como termo inicial para a contagem dos juros legais, nos termos da Súmula 54 do STJ, *in verbis*: “os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual”.⁶

Assim, o valor arbitrado na sentença, a título de indenização, consistiu numa quantia bastante própria para a questão, levando-se em conta a extensão do dano e o valor das indenizações concedidas por este Egrégio Tribunal de Justiça em casos similares, bem como os critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

Nos termos da jurisprudência da Corte Cidadã, o valor estabelecido pelas instâncias ordinárias a título de indenização por danos morais pode ser revisto tão-somente nas hipóteses em que a condenação for irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade.

Na espécie, observando o princípio da razoabilidade e do bom senso, as circunstâncias apresentadas, bem como considerando o ato ilícito praticado, e as consequências que envolveram o caso em particular, entendo que o valor fixado na sentença é razoável, não merecendo minoração.

Ante o exposto, **nego provimento à apelação.**

É como voto.

Presidiu a Sessão o Excelentíssimo Desembargador **OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO**, que participou do julgamento com **ESTE RELATOR** (Juiz de Direito Convocado, com jurisdição plena, em substituição à Excelentíssima Desembargadora MARIA DAS NEVES DO EGITO DE A. D. FERREIRA) e com o Excelentíssimo Doutor **MIGUEL DE BRITTO LYRA FILHO** (Juiz de Direito Convocado, com jurisdição plena, em substituição ao Excelentíssimo Desembargador ABRAHAM LINCOLN DA CUNHA RAMOS).

⁶ Apelação Cível n. 0012214-79.2012.815.0011. Relator: Des. Leandro dos Santos. Publicação: DJ. 11/11/2014.

Presente à Sessão a Excelentíssima Doutora **LÚCIA DE FÁTIMA MAIA DE FARIAS**, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em João Pessoa/PB, 31 de janeiro de 2017.

Juiz Convocado RICARDO VITAL DE ALMEIDA
Relator