



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Quinta Câmara Cível

ACÓRDÃO

Classe : **Apelação nº 0513055-50.2017.8.05.0001**
Foro de Origem : Salvador
Órgão : Quinta Câmara Cível
Relator : **Des. Iona Márcia Reis**
Apelante : Banco Itaucard S.a.
Advogada : Larissa Sento Sé Rossi (OAB: 16330/BA)
Apelado : Cristiane Santos de Jesus
Advogado : Iran dos Santos D'el- Rei (OAB: 19224/BA)

Assunto : Indenização por Dano Moral

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR, PLANO DE SAÚDE. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS. CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO. COBRANÇA INDEVIDA DE ANUIDADE. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. MERO ABORRECIMENTO. INAPLICABILIDADE DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. MAJORAÇÃO DO HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. RATEIO DOS HONORÁRIOS. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO PARCIALMENTE.

1.O cerne da questão reside em verificar se a má prestação de serviço por parte da apelante é capaz de ensejar danos de ordem moral a apelada.

2. Ressoa manifesta a cobrança indevida da anuidade do cartão de crédito conforme fatura que a apelada colaciona (fls 35/61). Malgrado tal fato caracterize má prestação de serviço, o mesmo não induz ilícito civil a ensejar reparação por dano moral entendo, por tal razão, que o recurso comporta parcial provimento.

3. É cediço que o dever de indenizar decorre da configuração da responsabilidade civil, que pressupõe a presença simultânea dos seguintes elementos: a) conduta, omissiva ou comissiva; b) dano e; c) nexó de causalidade entre a ação e o prejuízo sofrido.

4. Nesse viés, a reparação por dano moral não se reserva a



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Quinta Câmara Cível

confortar os percalços da vida comum. É intrínseco nas relações contratuais que surjam problemas entre consumidores e fornecedores e, dessa maneira, para a caracterização do dever de indenizar, sobretudo os danos extrapatrimoniais, é imprescindível a realização de um juízo de ponderação, analisando-se a legislação vigente, as circunstâncias de fato e, principalmente, a conduta do fornecedor.

5. Assim, ainda que pela inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor se denote má prestação de serviço, no caso em análise, esta não é capaz de ensejar forçosamente dano moral passível de reparação, caracterizando-se, *in casu*, mero dissabor.

6. Tal inteligência fundamenta o entendimento pacificado no âmbito do colendo Superior Tribunal de Justiça quanto ao mero descumprimento contratual não ser causa necessária e suficiente a consecução de dano moral.

7. Outrossim, não há que considerar ao caso a teoria do desvio produtivo. Busca a presente teoria proteger à intolerável e injusta perda do tempo útil do consumidor pelo “desrespeito voluntário das garantias legais [...], com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço”, revelando “ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé” (REsp 1645744/SP, Documento: 91900399 - EMENTA, RELATÓRIO E VOTO - Site certificado Página 13 de 16 Superior Tribunal de Justiça Terceira Turma, DJe 13/06/2017).

8. Nota-se, portanto, que a proteção à perda do tempo útil do consumidor deve ser realizada sob a vertente coletiva. No viés individual, a jurisprudência indica que além da espera ser excessiva, faz-se necessária a associação a outros constrangimentos capazes de provocar sofrimento moral.

9. No caso em comento, apesar de haver prova inconteste da cobrança indevida, não há evidências que demonstrem o abalo moral suscitado, pois, não obstante a má prestação de serviço, há de se atentar, notadamente, que após a interposição da demanda a ré iniciou o estorno dos valores cobrados indevidamente, bem com, tais valores não geraram inscrição do nome da apelada nos órgão de proteção ao crédito, dentre outras hipóteses que ensejariam o dano moral perseguido.

10. Majoro a verba sucumbencial para o percentual de 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação conforme §11 do art. 85 do Código de Processo Civil. Tendo em vista a sucumbência recíproca, determino o rateio na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada um das partes. Suspendo, todavia, a exigibilidade, quanto a apelada tendo em vista ser beneficiária da justiça gratuita conforme §3º do art. 98 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Quinta Câmara Cível

CONHECIDO E PROVIDO PARCIALMENTE.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação n.º 0513055-50.2017.8.05.0001**, da Comarca de Salvador, em que figuram, como apelante e apelada as partes acima elencadas.

ACORDAM os senhores Desembargadores componentes da Turma Julgadora da Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, em **CONHECER E DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, pelas razões integrantes do voto condutor.

Sala das Sessões, de de 2020.

Presidente

Desa. Ilona Márcia Reis
Relatora

Procurador(a) de Justiça



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Quinta Câmara Cível

RELATÓRIO

Classe : **Apelação nº 0513055-50.2017.8.05.0001**
Foro de Origem : Salvador
Órgão : Quinta Câmara Cível
Relator : **Des. Ilona Márcia Reis**
Apelante : Banco Itaucard S.a.
Advogada : Larissa Sento Sé Rossi (OAB: 16330/BA)
Apelado : Cristiane Santos de Jesus
Advogado : Iran dos Santos D'el- Rei (OAB: 19224/BA)

Assunto : Indenização por Dano Moral

Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Itaucard S/A, contra sentença proferida às fls. 159/161 pelo Juízo da 9ª Vara de Relações de Consumo da Comarca de Salvador, nos autos da Ação Ordinária com pedido de Danos Morais e antecipação de tutela, proposta por Cristiane Santos de Jesus que julgou procedentes os pedidos autorais nos seguintes termos, *in verbis*:

“Ante o exposto, julgo procedente em parte o pedido, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para condenar a requerida a pagar ao autor, de forma simples, os valores indevidamente cobrados a título de anuidade, apresentando, no prazo de 15 dias, planilha de cálculo, com atualização monetária destes, desde o desembolso, e juros desde a citação. E, título de indenização por danos morais, condeno-a ao pagamento do valor de R\$ 5.000,00, (cinco mil reais) com correção monetária a partir desta data e juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação.

As custas processuais e honorários advocatícios, no percentual de 10% da condenação, devem ser pagos pela parte ré”.

Nas razões recursais de fls. 183/189, o apelante assevera que a sentença, ora combatida, merece reforma uma vez que apresentou raciocínio que contraria a documentação acostada aos autos por ter se pautou na mera alegação de ausência de contrato subscrito pela parte autora.

Sustenta não poder prosperar referida argumentação tendo em



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Quinta Câmara Cível

vista que as cobranças relativas a anuidade do cartão de crédito decorrerem da própria dinâmica do crédito concedido à apelada sendo a isenção de tal serviço exceção dada por tempo determinado para fins promocionais.

Assinala que a cobrança da anuidade não foi abusiva, bem como, o estorno realizado após o ingresso da demanda, teve a finalidade de manter uma boa relação com seu cliente, ora apelada.

Aduz, não ser o caso em apreço, hipótese que enseja o dever de indenizar uma vez que não foi comprovado o suposto dano, nem tampouco se trata de dano *in re ipsa*.

Ao final, pugna pelo provimento do recurso com a reforma da sentença no sentido de serem julgado improcedentes os pedidos autorais.

Instado a se manifestar, a apelada apresentou suas contrarrazões às fls. 195/225.

Em condições de julgamento, elaborei o presente relatório e, na forma do art. 931, do CPC, determinei a inclusão em pauta.

Salvador, de de 2020.

Desa. Ilona Márcia Reis
Relatora



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Quinta Câmara Cível

VOTO

Classe : **Apelação nº 0513055-50.2017.8.05.0001**
Foro de Origem : Salvador
Órgão : Quinta Câmara Cível
Relator : **Des. Iona Márcia Reis**
Apelante : Banco Itaucard S.a.
Advogada : Larissa Sento Sé Rossi (OAB: 16330/BA)
Apelado : Cristiane Santos de Jesus
Advogado : Iran dos Santos D'el- Rei (OAB: 19224/BA)

Assunto : Indenização por Dano Moral

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

Preliminarmente, alega a apelada a ausência de dialeticidade do recurso.

Analisando o recurso de apelação, não se verifica violação ao Princípio da Dialeticidade, uma vez, conforme determina tal princípio, há correlação entre as razões recursais e o que foi decidido e, no caso *in comento*, pode-se observar que as razões do recurso foram direcionadas aos fundamentos da sentença recorrida. Afasto, por isso, a preliminar suscitada.

Historiando os fatos, trata-se de apelação contra sentença que julgou procedentes os pedidos autorais para condenar a apelante ao *a pagar a apelada de forma simples os valores indevidamente cobrados a título de anuidade, bem como, em razão das cobranças indevidas, a condenação por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, (cinco mil reais)*.

Na exordial, alegou a apelada ter contratado serviço de cartão de crédito com a apelante (Cartão de crédito 4032 XXXX XXXX 1077 - Contrato 001877248610000) sem a cobrança da anuidade. Contudo, não obstante ter ofertado tal isenção, na fatura de Fevereiro/2016, a apelante iniciou as cobranças.

O cerne da questão reside em verificar se a má prestação de serviço por parte da apelante é capaz de ensejar danos de ordem moral a apelada.

Ressoa manifesta a cobrança indevida da anuidade do cartão de crédito conforme fatura que a apelada colaciona (fls 35/61). Malgrado tal fato



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Quinta Câmara Cível

caracterize má prestação de serviço, o mesmo não induz ilícito civil a ensejar reparação por dano moral entendendo, por tal razão, que o recurso comporta parcial provimento. Senão, vejamos.

É cediço que o dever de indenizar decorre da configuração da responsabilidade civil, que pressupõe a presença simultânea dos seguintes elementos: a) conduta, omissiva ou comissiva; b) dano e; c) nexo de causalidade entre a ação e o prejuízo sofrido.

Nesse viés, a reparação por dano moral não se reserva a confortar os percalços da vida comum. É intrínseco nas relações contratuais que surjam problemas entre consumidores e fornecedores e, dessa maneira, para a caracterização do dever de indenizar, sobretudo os danos extrapatrimoniais, é imprescindível a realização de um juízo de ponderação, analisando-se a legislação vigente, as circunstâncias de fato e, principalmente, a conduta do fornecedor.

Assim, ainda que pela inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor se denote má prestação de serviço, no caso em análise, esta não é capaz de ensejar forçosamente dano moral passível de reparação, caracterizando-se, *in casu*, mero dissabor.

Tal intelecção fundamenta o entendimento pacificado no âmbito do colendo Superior Tribunal de Justiça quanto ao o mero descumprimento contratual não ser causa necessária e suficiente a consecução de dano moral. Senão, vejamos.

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL.
CIVIL. DANO MORAL. PLANO DE SAÚDE.
NEGATIVA DE COBERTURA. CLÁUSULA
CONTRATUAL CONTROVERTIDA.
RECONHECIMENTO NA ORIGEM. INVERSÃO
DO JULGADO. IMPOSSIBILIDADE. REEXAME
PROBATÓRIO. NEGATIVA DA INDENIZAÇÃO.
SÚMULA Nº 568 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE
JUSTIÇA. 1. Recurso especial interposto contra
acórdão publicado na vigência do Código de Processo
Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e
3/STJ). 2. **É firme a orientação do Superior
Tribunal de Justiça no sentido de que o simples**



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Quinta Câmara Cível

**descumprimento de cláusula contratual
controvertida não gera dano moral. Precedentes. 3.
Na hipótese, os magistrados da instância ordinária
afastaram o pleito indenizatório por força da
natureza controvertida de cláusula do contrato.**

Rever tal entendimento exigiria o vedado reexame de provas. 4. Agravo interno não provido.

(STJ - AgInt no REsp: 1681848 PR 2017/0153567-9, Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Julgamento: 10/04/2018, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 17/04/2018) [**grifos nossos**]

Como esforço argumentativo, trago precedente desta Egrégia Corte a respeito do tema:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. COBRANÇA INDEVIDA POR INTERMÉDIO DE E-MAILS. COMUNICAÇÃO RESTRITA ENTRE AS PARTES INTEGRANTES DA RELAÇÃO JURÍDICA. INEXISTÊNCIA DE INSCRIÇÃO DOS DADOS DA PARTE AUTORA, ORA APELANTE, EM CADASTRO DE INADIMPLENTE, BEM COMO, INEXISTÊNCIA DE PROTESTO, AMEAÇAS DESCABIDAS, DESCRÉDITO, COAÇÃO, CONSTRANGIMENTO OU INTERFERÊNCIA MALSÃ NA VIDA PÚBLICA OU PRIVADA DO AUTOR, ORA APELANTE. ADEMAIS, NO CASO CONCRETO NÃO SE TRATA DE HIPÓTESE DE DANO MORAL IN RE IPSA, POIS AS ALEGAÇÕES DO AUTOR, ORA RECORRENTE, NÃO VIERAM AMPARADAS EM SUBSÍDIOS PROBATÓRIOS APTOS AO ALBERGAMENTO DO PLEITO. ÔNUS QUE NÃO SE DESINCUMBIU. ART. 373, I, DO CPC. FATO QUE NÃO AVANÇA AO MERO INCÔMODO E DISSABOR. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E DESPROVIDO.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Quinta Câmara Cível

SENTENÇA MANTIDA.

(Classe: Apelação, Número do Processo: 0508223-71.2017.8.05.0001, Relator(a): BALTAZAR MIRANDA SARAIVA, Publicado em: 06/03/2019).

Outrossim, não há que considerar ao caso a teoria do desvio produtivo.

Busca a presente teoria proteger à intolerável e injusta perda do tempo útil do consumidor pelo “*desrespeito voluntário das garantias legais [...], com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço*”, revelando “*ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé*” (REsp 1645744/SP, Documento: 91900399 - EMENTA, RELATÓRIO E VOTO - Site certificado Página 13 de 16 Superior Tribunal de Justiça Terceira Turma, DJe 13/06/2017).

Tal teoria foi aplicada pelo Superior Tribunal de Justiça no caso de espera em fila de banco, em que se entendeu pela existência de dano moral coletivo. Apenas a título exemplificativo, segue excerto do julgado a respeito da aplicação da teoria do desvio produtivo:

*“Sob o **prisma individual**, a jurisprudência maciça desta Corte adota o entendimento de que **“a mera invocação de legislação municipal que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para ensejar o direito à indenização”**, sendo, para tanto, necessária a prova de alguma “intercorrência que pudesse abalar a honra do autor ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação” (AgRg no AREsp 357.188/MG, Quarta Turma, DJe 09/05/2018). No mesmo sentido: AgInt no AREsp 931.538/MS, Terceira Turma, DJe 28/09/2017; REsp 1662808/MT, Terceira Turma, DJe 05/05/2017; AgInt no AREsp 937.978/DF, Terceira Turma, DJe 18/11/2016).*

*Referida orientação se escora na previsão do art. 944, caput, do CC/02, **no princípio da reparação integral do dano e na vedação ao enriquecimento ilícito do consumidor – relacionado à “indústria” do dano***



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Quinta Câmara Cível

moral –, os quais, no entanto, somente limitam a restituição do dano causado ao tempo sob o prisma individual, exigindo, assim, uma efetiva e excepcional situação danosa para subsidiar a condenação em compensar danos morais individuais.

No entanto, o tempo útil e seu máximo aproveitamento são, como visto, interesses coletivos, subjacentes aos deveres da qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que são atribuídos aos fornecedores de produtos e serviços e à função social da atividade produtiva. **A proteção à perda do tempo útil do consumidor deve ser, portanto, realizada sob a vertente coletiva, a qual, por possuir finalidades precípuas de sanção, inibição e reparação indireta, permite seja aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor e a responsabilidade civil pela perda do tempo”.**

Nota-se, portanto, que a proteção à perda do tempo útil do consumidor deve ser realizada sob a vertente coletiva. No viés individual, a jurisprudência indica que além da espera ser excessiva, faz-se necessária a associação a outros constrangimentos capazes de provocar sofrimento moral.

No caso em comento, apesar de haver prova inconteste da cobrança indevida, não há evidências que demonstrem o abalo moral suscitado, pois, não obstante a má prestação de serviço, há de se atentar, notadamente, que após a interposição da demanda a ré iniciou o estorno dos valores cobrados indevidamente, bem com, tais valores não geraram inscrição do nome da apelada nos órgãos de proteção ao crédito, dentre outras hipóteses que ensejariam o dano moral perseguido.

Não de outra forma tem decidido os Tribunais Pátrios sobre o tema conforme julgados abaixo transcritos que guardam similitude com a lide em debate, nas quais, importa condenação ao dano moral quando se impõe ao consumidor situação que desborda o mero dissabor decorrente da cobrança indevida, como a inscrição do nome nos órgãos de proteção ao crédito, Tal como abaixo se transcreve, *in verbis*:

BANCO DE DADOS. COBRANÇA INDEVIDA.
ANUIDADE DE CARTÃO DE CRÉDITO. DANO



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Quinta Câmara Cível

MORAL. 1. Restou apurado nos autos que o banco cobrou anuidade de cartão de crédito, sem que o autor tivesse desbloqueado o plástico. O que se revela abusivo, ensejando a restituição de valores ao autor. 2. Descabida, a condenação do réu em danos morais, não comprovados à espécie. Não houve "negativação" ou outra circunstância que desborde dos meros aborrecimentos e transtornos não indenizáveis. Recurso parcialmente provido.

(TJ-SP - AC: 10386677120198260196 SP 1038667-71.2019.8.26.0196, Relator: Melo Colombi, Data de Julgamento: 02/07/2020, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 02/07/2020)

DANO MORAL. COBRANÇA INDEVIDA. ANUIDADE DE CARTÃO DE CRÉDITO. MERO ABORRECIMENTO. 1. Restou apurado nos autos que o banco cobrou anuidade de cartão de crédito, sem que a autora tivesse desbloqueado o plástico. 2. Entretanto, não houve prova de que a cobrança indevida tenha tido repercussão na dignidade, honra e imagem da autora. 3. A simples cobrança indevida e a necessidade de se valer do Judiciário para solucionar o impasse configuram meros aborrecimentos não indenizáveis. Recurso parcialmente provido.

(TJ-SP - APL: 10037332420188260196 SP 1003733-24.2018.8.26.0196, Relator: Melo Colombi, Data de Julgamento: 03/12/2018, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 03/12/2018).

DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO. CARTÃO QUE NÃO FOI ENTREGUE NEM DESBLOQUEADO. RESPONSABILIDADE CIVIL E DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA. ANUIDADE. COBRANÇA INDEVIDA. INSCRIÇÃO NOS CADASTROS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANOS MORAIS. 1 - Na forma do art. 46 da Lei 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Quinta Câmara Cível

próprio, regular e tempestivo. Pretensão de declaração de inexistência de débitos e indenização por danos morais em razão de cobrança que a autora entende ser indevida. Recurso do réu visando à reforma da sentença de procedência dos pedidos. 2 - Cartão de crédito. Cobrança indevida. É indevida a cobrança de anuidade de cartão de crédito que não foi desbloqueado e sequer recebido pela usuária. Dessa forma, é cabível a declaração de inexistência de débitos vinculados ao respectivo cartão (ID. 10334192). 3 - Responsabilidade civil. Danos Morais. Cadastro de Proteção ao Crédito. Inscrição indevida. É devida indenização por danos morais em razão de inscrição indevida em cadastro de proteção ao crédito, independentemente de demonstração de dano. Precedentes no STJ (REsp n. 1.059.663/MS, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI). 4 - Valor da indenização. Redução. A indenização por danos morais deve atender aos objetivos de reprovação e desestímulo, bem como considerar a extensão do dano. Nesse quadro, impõe-se a redução da condenação por danos morais de R\$ 6.500,00 para R\$ 3.000,00, valor que melhor se adequa às circunstâncias do caso. Sentença que se reforma apenas para reduzir o valor da condenação. 5 - Recurso conhecido e provido em parte. Sem custas processuais e sem honorários advocatícios, em face do que dispõe o art. 55 da Lei n. 9.099/1995. J

(TJ-DF 07045911020198070007 DF
0704591-10.2019.8.07.0007, Relator: AISTON
HENRIQUE DE SOUSA, Data de Julgamento:
05/09/2019, Primeira Turma Recursal, Data de
Publicação: Publicado no PJe : 20/09/2019 . Pág.: Sem
Página Cadastrada.)

Diante do exposto, voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, para afastar a condenação em dano moral, mantendo a sentença recorrida nos demais fundamentos. Majorando, porém, a verba sucumbencial para o percentual de 12% (doze por cento) sobre o valor da



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA BAHIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Quinta Câmara Cível

condenação conforme §11 do art. 85 do Código de Processo Civil, no entanto, tendo vista a sucumbência recíproca, determino o rateio na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada um das partes. Suspendo, todavia, a exigibilidade, quanto a apelada tendo em vista ser beneficiária da justiça gratuita conforme §3º do art. 98 do Código de Processo Civil.

Sala das Sessões, de de 2020.

Desa. Ilona Márcia Reis
Relatora