



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE CUBATÃO
FORO DE CUBATÃO
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
AVENIDA JOAQUIM MIGUEL COUTO, 320, Cubatão-SP - CEP
11500-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1004407-56.2017.8.26.0157**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Danos Morais**
 Requerente: **Ademir Quintino dos Santos Junior**
 Requerido: **BANCO DO BRASIL SA**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Carmen Sílvia Hernández Quintana Kammer de Lima**

Vistos.

Dispensado o relatório na forma do artigo 38 da Lei 9.099/95.

A ação é procedente.

É incontroverso que o autor realizou viagem ao exterior e, teve seu cartão de crédito de nº 4984 xxxx xxxx 8527, recusado, mesmo após ter solicitado autorização de uso e apesar de ter informado a ré previamente sobre referida viagem. Sustentou que a recusa decorreu de culpa da ré e que passou por situação vexatória, pela impossibilidade de pagar sua estadia no hotel em que se hospedou e adquirir produtos selecionados.

Registre-se desde logo a incidência do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor na análise do negócio jurídico celebrado pelas partes. Com efeito, trata-se de relação de consumo, na qual o autor figura como consumidor, pois adquiriu o serviço, como destinatário final, das mãos da fornecedora, ora ré, assim qualificada por força do disposto no artigo 3º, parágrafo 2º da Lei nº 8.078/90.

Destaco que é certa a aplicabilidade do C.D.C. nas relações bancárias. Confira-se a propósito a Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

A ré agiu de forma ilícita, pois, apesar de devidamente informada pelo autor, antes da viagem, assegurou que havia regularizado a situação, porém não agiu com eficiência, o que permitiu episódios de recusas do cartão de crédito em estabelecimentos comerciais e, sobretudo, no hotel onde o autor estava hospedado, causando assim grave transtorno, posto que a viagem transformou-se em angústia, medo e preocupação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE CUBATÃO
FORO DE CUBATÃO
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
AVENIDA JOAQUIM MIGUEL COUTO, 320, Cubatão-SP - CEP
11500-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

É perfeitamente possível imaginar a tensão experimentada pelo autor, que após efetuar compras com a certeza de haver saldo em conta, viu-se impossibilitado de fazer pagamento com uso do cartão de crédito, forma que havia adotado por ser mais segura, sobretudo no exterior, passando dias de tensão, angústia e incerteza, privando-se da aquisição de produtos.

Ouvido em juízo, o autor disse que: *“na época em que viajou para o Equador possuía apenas um cartão e acredita que seja o mesmo copiado às fls. 17 com numeração final 8527. Esse foi o cartão que informou ao banco quando da solicitação de uso no exterior. Informa que essa solicitação de uso no exterior foi comunicada por telefone na central bem como por whatsapp, uma vez que esteve na agência, mas o gerente Flávio estava ocupado e sem condição de atendê-lo. Recebeu comunicação de que poderia fazer uso desse cartão durante a viagem nas datas informadas tanto por telefone como também por whatsapp. Em janeiro de 2017 tentou fazer compra no modo crédito com esse cartão, em estabelecimento onde pretendeu adquirir um aparelho de telefonia celular. A operação não foi autorizada, acusando a máquina que não havia autorização para esse tipo de operação. Naquela ocasião entrou em contato com a gerência do banco réu. Informa que o gerente, em consulta ao sistema de dados do banco, lançou alguns comandos e, sem que houvesse troca desse cartão, disse que o autor poderia utilizá-lo normalmente. A partir de janeiro de 2017 usou esse cartão tanto na modalidade débito como na modalidade crédito. Tratava-se também do cartão de movimentação de sua conta. Desde janeiro vinha pagando regularmente as faturas de seu cartão de crédito, sendo certo que os pagamentos sempre foram feitos pelo valor total. Jamais solicitou ao banco o bloqueio desse cartão por suspeita de movimentação fraudulenta de sua conta corrente. Antes de viajar não recebeu nenhum tipo de comunicado sobre problemas com esse cartão, o que ocorreu apenas meses depois na viagem realizada. Jamais teve problemas com uso desse cartão no ano de 2017. A rigor, apenas neste ano de 2018 teve dificuldades de utilizar o cartão na movimentação de sua conta, uma vez que a máquina advertia sobre a necessidade da repetição da operação. Por essa razão, comunicou o banco e foi orientado a respeito do desgaste dos dados do plástico, o que ensejou a substituição do cartão. Essa substituição ocorreu após o ingresso desta ação. Viajou para o Equador sozinho, a trabalho, podendo informar que chegou em um dia e retornou no outro. Na época dos fatos trabalhava como jornalista esportivo para a empresa Esporte Interativo Tunner, e foi incumbido de viajar para o Equador a fim de fazer reportagem no vestiário do campo de futebol onde ocorreu a partida futebolística entre Santos Futebol Clube e Barcelona de Guayaquil. Fez a entrevista no período noturno e retornou para o hotel, porém o transporte seria feito por táxi, mas não foi possível porque pediu para o taxista verificar se o cartão estava funcionando e acusou que ele não era aceito. Na ocasião pediu para que o taxista lançasse o valor de US\$ 1,00 para tentar realizar a operação e ela foi indeferida. Agiu dessa forma porque no voo realizado, com conexão em Bogotá, Colômbia, tentou adquirir souvenirs no free shop, sem sucesso, porque a máquina acusava que a operação não poderia ser realizada. Quando tentou voltar do estádio de táxi e constatou que não poderia fazer o pagamento com o cartão, decidiu voltar no caminhão baú do Santos Futebol Clube, onde foi transportada a roupa suja dos jogadores. No hotel chegou a manter contato com o superintendente esportivo Mario Grilo comunicando os problemas com o cartão, mas seu superior negou auxílio. Fez refeição no estádio, sem nenhum gasto, a qual foi fornecida pelo Barcelona de Guayaquil. O café da manhã estava incluso na diária. A passagem aérea foi paga por uma empresa que patrocinava o blog do depoente que, tendo formalizado a posição de micro empresário individual, prestava serviços para a Tunner, que lhe pagava pelas matérias jornalísticas. A passagem aérea e a estadia no hotel foram pagas pela empresa Soul Festa Turismo, patrocinadora de seu blog, tendo ficado acertado que essa empresa poderia utilizar o blog do depoente para fazer publicidade no valor*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE CUBATÃO
FORO DE CUBATÃO
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
AVENIDA JOAQUIM MIGUEL COUTO, 320, Cubatão-SP - CEP
11500-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

de R\$ 600,00, sem nada desembolsar. Assim que chegou ao Brasil entrou em contato com a central de atendimento do banco. O jogo foi à noite, tendo retornado no início da manhã do dia seguinte. Disse que assim que chegou no aeroporto utilizou esse cartão normalmente no aeroporto, tanto para sacar dinheiro como para pagar despesa na modalidade débito. Conseguiu usar o cartão no free shop do Brasil porque o pagamento foi feito em Real (sic – fls. 135/136).

Interrogado em juízo. O preposto da ré disse que: “*não tem conhecimento de que o autor recebeu autorização para utilização do cartão em viagem internacional. Disse que para o uso do cartão de crédito no exterior o cliente deve fazer a comunicação da habilitação da operação crédito no local escolhido, mediante comunicação diretamente na agência ou na central de atendimento ou via internet. Não tem conhecimento se o autor fez essa comunicação antes de viajar. Não tem conhecimento da comprovação de comunicação do autor na central para uso do cartão de crédito no exterior. Observando o documento de fls. 35, não sabe com quem o autor falou e de quem teria recebido a mensagem “habilitei até o dia 16 ok”*” (sic - fls. 136/137).

No caso, não havia motivo para a recusa de autorização por suposta falta de aviso prévio do autor.

Nesse passo, relevante acentuar que o réu, notadamente por ser líder nos segmentos que atua, com milhões de clientes, deveria se cercar de cautelas mais eficientes para evitar situações como a retratada nestes autos.

Ora, caberia ao réu comprovar (art. 373, II, do CPC/2015 c.c. art. 6º, VIII, do CDC) que o cartão de crédito **não** estava em plena condição de uso, o que não ocorreu.

Portanto, houve falha na prestação dos serviços bancários prestados pelo réu, que deve responder de forma objetiva, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido:

“Responsabilidade civil. Cartões de crédito bloqueados de forma indevida durante viagem ao exterior. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Danos morais in re ipsa. Sentença de improcedência reformada. Apelo provido” (Apelação nº 1003310-18.2015.8.26.0019, da Comarca de Americana - 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo- j. 14 de março de 2016-Relator Des. ROBERTO MAIA).

Outrossim, no que tange à prova do dano moral, esta se torna desnecessária, ante as circunstâncias do caso concreto, já que o simples fato de ser inesperadamente impedido de usar cartão bancário no exterior, por si só, já enseja o dano.

Nesse sentido, ensina Sérgio Cavalieri Filho:

“(…) o dano moral está ínsito na própria ofensa, decorre da gravidade do ilícito em si”. O mesmo autor elucida que, “em outras palavras, o dano moral existe in re ipsa, deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto, está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção hominis ou facti, que decorre das regras de experiência comum” (in Programa de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE CUBATÃO
FORO DE CUBATÃO
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
AVENIDA JOAQUIM MIGUEL COUTO, 320, Cubatão-SP - CEP
11500-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

responsabilidade Civil, Editora Malheiros, 2ª Edição, p. 80).

Nesse contexto, é indubitável que tal situação gerou repercussão negativa em relação ao próprio autor que, mesmo sem saber o que estava acontecendo, foi impedido de usar seu cartão, quando não havia justa causa para essa restrição.

Não se trata de simples transtorno, aborrecimentos ou contratemplos próprios do dia-a-dia e normais na vida de qualquer pessoa. A ré agiu com negligência na recusa de autorização de pagamento de operações nas quais o autor buscou utilizar o cartão de crédito.

Assim agindo, conturbou sobremaneira a viagem do autor, que se viu privado da realização da aquisição de bens por não poder fazer uso regular de seu cartão, o que foi motivo de angústia e constrangimento.

Os danos morais, portanto, devem ser ressarcidos e independem de comprovação objetiva. O sentimento de injustiça, de indignação, bem como as preocupações sofridas não se confunde com meros aborrecimentos cotidianos, e devem, portanto, ser reparados para que tais fatos não se repitam.

É o quanto basta para a caracterização do dano moral que na lição de JORGE BUSTAMANTE ALSÍNA, citado por ANTÔNIO JEOVÁ SANTOS, "*pode definir como a lesão aos sentimentos que determina dor ou sofrimentos físicos, inquietação espiritual, ou agravo às afeições legítimas e, em geral, toda classe de padecimentos insuscetíveis de apreciação pecuniária*" (Dano Moral Indenizável - ed. Lejus, 1997, p. 27).

Na quantificação da indenização por dano moral, prevalece a orientação segundo a qual o seu arbitramento há de considerar a real finalidade do reparo, a de satisfazer ao lesado, tanto quanto possível, e a de servir de "*desestímulo, ou de inibição, para que se abstenha o lesante de novas práticas do gênero*" - cf. RT 707/87.

A despeito da pertinência de seus argumentos, a pretensão do autor mostra-se elevada. Sopesadas as circunstâncias em que se deram os fatos, as condições das partes e a extensão do prejuízo, fixo em R\$ 4.000,00, o valor da indenização, observando-se que nessa estimativa teve-se por critério que o valor não deve ser fonte de enriquecimento, mas também não pode ser inexpressivo.

Afinal, "*o dano moral não é estimável por critérios de dinheiro. Sua indenização é esteio para a oferta de conforto ao ofendido, que não tem a hora paga, mas sim uma responsabilidade ao seu desalento*" (JTJ-LEX 142/104).

Anoto que a fixação do valor da indenização em montante inferior ao pleiteado não afeta a procedência integral do pedido, porquanto o valor indicado na inicial não vincula o juiz na fixação quando da sentença, eis que meramente enunciativo.

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE** a ação, para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais ao autor no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), que deverá ser atualizado a partir desta data e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contados da data da citação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE CUBATÃO
FORO DE CUBATÃO
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
AVENIDA JOAQUIM MIGUEL COUTO, 320, Cubatão-SP - CEP
11500-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

Sem encargos da sucumbência, pois indevidos em Primeira Instância conforme dispõe o artigo 55 da Lei nº 9.099/95.

P.I.C.

Cubatão, 29 de abril de 2019.

Carmen Sílvia Hernández Quintana Kammer de Lima.
- Juíza de Direito -

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**