



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000340286

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020160-26.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO INTER S/A, é apelado/apelante LEONARD ALVES FIGUEIREDO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1020160-26.2023.8.26.0001

Apelante/Apelado: BANCO INTER S/A

Apelado/Apelante: LEONARD ALVES FIGUEIREDO

Origem: 5ª Vara Cível do Foro Regional de Santana

Voto nº 15.023

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES DAS PARTES IMPROVIDAS.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CANCELAMENTO UNILATERAL DE CARTÃO DE CRÉDITO E DÉBITO. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO. MANUTENÇÃO DO VALOR. *Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. **Primeiro, mantém-se o reconhecimento da responsabilidade da ré.** Evento danoso consistente no cancelamento sem prévio aviso de cartão de crédito e débito. Vício do serviço. Aplicação do artigo 20 do Código do Consumidor. Ausente excludentes de responsabilidade do banco réu. Instituição financeira que se limitou a discorrer que o cancelamento se sucedeu em virtude de upgrade do cartão gold para cartão platinum. Confissão do réu quanto à ausência de solicitação do consumidor. Suposto benefício concedido ao autor que fora promovido unilateralmente, ocasionando no cancelamento do cartão gold, o qual era ainda normalmente utilizado pelo autor e estava válido até janeiro de 2025. Parte ré que sequer comprovou que houve a notificação ao autor que, caso houvesse o desbloqueio do novo cartão, o outro seria bloqueado. Desbloqueio do novo cartão que ocorreu tão somente após ser impedido de utilizar o antigo. Não é razoável o cancelamento de um cartão válido simplesmente pelo envio de novo cartão, cuja solicitação e desbloqueio sequer se operaram. Constatada falha na prestação de serviço. **E segundo, mantém-se a reparação dos danos morais.** Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Ausência de motivos para diminuição ou elevação do valor. Redução que não se justifica, mormente quando demonstrado que o autor fora impedido indevidamente de se utilizar do cartão, cancelado sem qualquer prévio aviso, o que ultrapassou o mero aborrecimento. Contudo, não assiste razão igualmente o autor com o pleito de majoração da verba indenizatória. Não há elementos nos autos a justificar a indenização no patamar de R\$10.000,00. O nome do autor não foi inscrito nos cadastros de inadimplentes. Valor fixado em parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), sem causar o enriquecimento do autor. Precedentes do E. Tribunal de Justiça. **Ação julgada parcialmente procedente.***

SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPROVIDOS.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização movida por **LEONARD ALVES FIGUEIREDO** em face de **BANCO INTER S/A**.

A r. sentença (fls. 269/273) **julgou parcialmente procedente** os pedidos inicialmente deduzidos, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: *"Passo ao julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil. A pretensão inicial é parcialmente procedente. Inicialmente, deve-se consignar que a relação entre as partes é de consumo. De fato, a parte autora é a destinatária final dos serviços prestados pela parte ré, que o faz de forma contínua e habitual no desenvolvimento de suas atividades, de forma que as partes se enquadram nos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Outrossim, incontroversa a relação jurídica travada entre as partes (fls. 119 e 124). Na hipótese, não negou o réu o bloqueio do cartão de crédito final 0508, tanto na modalidade física quanto na digital (fls. 119 e 164). Aduziu o requerido que teria bloqueado o cartão Gold (final 0508) em razão de upgrade oferecido ao autor para o nível Platinum, o qual, segundo afirma, proporcionaria benefícios ao cliente (fl. 119, parte final). Não comprovou o réu, porém, que fora comunicado ao autor que, sem que houvesse desbloqueio do novo cartão, seu cartão válido seria bloqueado. Note-se que não é razoável nem consentâneo com a regularidade da prestação de serviços que se espera de uma instituição financeira que um cartão de crédito válido seja bloqueado pelo simples envio de novo cartão, ainda que recebido pelo cliente, mas sem que tenha sido desbloqueado o novo cartão. Impende inferir que apenas com o desbloqueio do novo cartão o consumidor sinaliza que assentiu à nova contratação, de modo que não se justifica a suspensão do serviço do cartão anterior somente porque recebera o cliente novo cartão, que a instituição financeira reputa melhor. Desse modo, verifica-se a falha na prestação de serviço, dada ausência de prévia informação ao cliente quanto à suspensão do serviço contratado, mormente quando o autor, de forma justificada, acreditava que o seu cartão de crédito se encontrava ativo e apto para uso. De rigor, portanto, a responsabilização civil da requerida. No que se refere à indenização por danos morais, os danos sofridos pelo requerente caracterizam danos morais indenizáveis, uma vez que certamente sofreu o autor abalo psíquico compatível com o descrito na inicial, em virtude da conduta abusiva da ré. Note-se que o bloqueio do cartão do autor sem prévio aviso e sem causa justa configura verdadeira negativa de crédito, pois foi o requerente impedido de efetuar a compra que pretendia, situação que potencialmente poderia passar àqueles que com ele contratavam a falsa impressão de que o requerente não possuía meios de arcar com o compromisso que desejava assumir, situação vexatória e caracterizadora de danos morais, decorrente da conduta ilícita do banco réu (...). O dano moral pressupõe, portanto, dor física ou moral, e se configura sempre que alguém aflige outrem injustamente, sem com isso causar prejuízo patrimonial (R.T. vol. 683/79). No caso dos autos, sofreu o autor danos morais, tendo em vista os transtornos que suportou por culpa do réu, os quais certamente excederam o mero dissabor cotidiano. Faz jus o requerente, pois, a indenização, restando examinar o seu quantum. Esse valor deve ser fixado em cinco mil reais, proporcionando ao autor satisfação na justa medida do abalo*

sofrido, afastando-se o enriquecimento sem causa (...) Inexistem outros argumentos capazes de, em tese, infirmar as conclusões adotadas, de forma que é devido o parcial acolhimento da pretensão inicial. Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão inicial, para condenar o réu ao pagamento ao autor, a título de indenização por danos morais, da importância equivalente a R\$5.000,00 (cinco mil reais), acrescida de juros de mora desde a citação e correção monetária desde a data da presente sentença, na forma da Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça. Por ter sucumbido, arcará a ré com o pagamento das custas processuais e de honorários de advogado de quinze por cento do valor da condenação, com fundamento no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. Considerei mínima a sucumbência do autor (artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil e Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça). Publique-se. Intimem-se. Cumpra-se."

O banco réu interpôs **recurso de apelação** (fls. 276/283). Em síntese, sustentou ausência de falha na prestação de serviços, agindo de boa-fé, eis que concedeu benefício ao autor, realizando *upgrade* automático do cartão de crédito *gold* para *platinum*, após verificar que ele preenchia os requisitos para tanto. Ademais, articulou que o consumidor não sofreu quaisquer danos e restrições, eis que possui o cartão virtual para utilização. Assim, aduziu inexistir danos morais passíveis de indenização. Subsidiariamente, requereu a minoração da quantia arbitrada. Ao final, requereu a reforma da r. sentença.

O autor, por sua vez, interpôs **recurso de apelação** (fls. 291/296), requerendo a majoração da indenização por danos morais.

As partes apresentaram **contrarrrazões** (fls. 302/307 e 318/321).

É O RELATÓRIO.

Recursos formalmente em ordem, devidamente processados e tempestivos. Houve o recolhimento do preparo recursal por ambas as partes (fls. 284/285 e 297/298).

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

Na petição inicial (fls. 01/10), o autor alegou que ao buscar efetuar o aluguel de trajes para dois eventos, no dia 14/09/2022, por meio da utilização de seu cartão na forma de débito (2306 5002 2411 0508 - validade 06/2025), não obteve a autorização da transação, embora tivesse saldo para tanto. Diante disso, aduziu contatar o banco réu, oportunidade em que foi esclarecido que houve o cancelamento do referido cartão, sendo impossível a sua utilização. Ainda, argumentou que lhe informaram que o cancelamento, pois houve o encaminhamento de novo cartão *platinum*

“5126 XXXX XXXX 6870” ao autor, sendo tal conduta unilateral, sem qualquer consentimento ou mesmo prévio aviso. No mais, sustentou que fora impedido de utilizar da quantia disponível em sua conta, configurando conduta ilícita. Assim, requereu a condenação da parte ré a indenização por danos morais no valor de R\$ 10.00,00.

Na contestação (fls. 118/123), o banco réu, em resumo, sustentou que o bloqueio do cartão de crédito final 0508 (*gold*) ocorreu em virtude de *upgrade* realizado para *platinum*, sendo o consumidor beneficiado com inúmeros serviços. Ademais, discorreu que o cartão foi devidamente recebido pelo cliente no dia 23/06/2022, bem como alegou que o autor possui cartão virtual para evitar qualquer inconveniente. No mais, aduziu a inexistência de danos morais a serem indenizados.

Passo a analisar os pontos controvertidos e a instrução processual.

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica contida entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado pelo autor: cancelamento sem prévio aviso de cartão de crédito e débito. Trata-se de fato do serviço, na linguagem do Código de Defesa do Consumidor (CDC), disciplinado mais especificamente no artigo 14 daquele diploma legal.

Isto posto, competia ao banco réu em suas manifestações buscou demonstrar excludentes de sua responsabilidade (art. 14, parágrafo 3º, inciso I do CDC), como a alegada inexistência de defeito do serviço.

Nesse sentido, banco réu limitou-se a discorrer que o

bloqueio se sucedeu em virtude de *updgrade* de cartão *gold* (final 0508) para cartão *platinum* (final 6870), havendo, inclusive, enviado o plástico ao autor devidamente (fls. 124/125 e 161/162).

Todavia, confessou a ausência de solicitação do consumidor nesse sentido (fl. 278):

Ora, conforme esclarecido em defesa, a parte apelada possui conta digital com o Inter, com cartão Gold com final 0508. Após identificar que a parte apelada preenchia os requisitos suficientes, esta instituição financeira, de boa-fé, concedeu o *upgrade* automático de seu cartão para o programa *Platinum*:

Ora, o suposto benefício concedido ao autor fora promovido unilateralmente, ocasionando no cancelamento do cartão *gold* (final 0508), o qual era ainda normalmente utilizado pelo autor e estava válido até janeiro de 2025.

Aliás, saliente-se que o envio do novo cartão ocorreu em junho de 2022 (*platinum* final 6870) e o bloqueio do cartão antigo (*gold* final 0508) sucedeu em setembro de 2022 (fl. 163/164).

A respeito disso, a parte ré sequer comprovou que houve a notificação ao autor que, caso houvesse o desbloqueio do novo cartão, o outro seria bloqueado.

Inclusive, o autor informou que realizou o desbloqueio do novo cartão tão somente após ser impedido de utilizar o antigo. E a instituição financeira não acostou nenhum documento a refutar isso.

Não é razoável, pois, como bem destacado pela r. sentença, o cancelamento de um cartão válido simplesmente pelo envio de novo cartão, cuja solicitação e desbloqueio sequer se operaram.

Diante disso, constatou-se a falha na prestação de serviço ante a ausência de prévia informação ao cliente em relação à suspensão do serviço contratado, especialmente, quando se julgava o cartão válido, apto e ativo para uso.

Nesta linha, colhem-se precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, destacando-se as ementas pertinentes:

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. DANO MORAL. Bloqueio de cartão de crédito de titularidade da autora. Ausência de justificativa para o bloqueio da função crédito e de aviso prévio à cliente pela instituição financeira. Falha na prestação dos

serviços caracterizada. Dano moral configurado. Quantum indenizatório fixado pelo juízo a quo, em R\$ 5.000,00, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, que não merece redução. Honorários de sucumbência. Fixação adequada, de acordo com os limites e critérios estabelecidos no § 2º do artigo 85 do Código de Processo Civil. Sentença mantida. Ratificação nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal. RECURSO DESPROVIDO.” (Apelação Cível nº 1033939-85.2023.8.26.0506, Relator Desembargador AFONSO BRÁZ; 17ª Câmara de Direito Privado, julgado em 07/05/2024)

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS – BLOQUEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO – AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - Cancelamento unilateral e bloqueio de cartão de crédito sem prévia notificação do titular - Recurso da corré licenciadora da marca (bandeira Visa) - Legitimidade ad causam reconhecida, eis que faz parte da cadeia de prestadores do serviço - Autor que, embora adimplente em suas obrigações, teve frustrada legítima expectativa de utilizar o cartão como meio de pagamento de compras - Situação que gerou constrangimento perante terceiros, ultrapassando o mero aborrecimento - Dano moral caracterizado - Danos morais fixados em R\$ 5.000,00 - Sentença mantida. Recurso não provido. (Apelação Cível nº 1046737-23.2019.8.26.0602; Relator Desembargador MARINO NETO, 11ª Câmara de Direito Privado, julgado em 31/08/2022)

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos morais – bloqueio de cartão de crédito sem a devida notificação - Falha na prestação do serviço do banco - Responsabilidade objetiva - Ausência de excludentes da responsabilidade - Dano moral caracterizado. Recursos não providos. (Apelação Cível nº 1004019-52.2016.8.26.0008, Relator Desembargador ROBERTO MAC CRACKEN, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 29/06/2017)

Em suma, reconheço a existência, no caso concreto, da responsabilidade do banco réu pelo evento a ensejar indenização por danos morais.

Passo a analisar a valoração do dano.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

“o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao

grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. **É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.**

Não se justifica, assim, a redução da quantia fixada em r. sentença (R\$5.000,00), mormente quando demonstrado que o autor apenas efetuou o aluguel de trajes no dia seguinte após o desbloqueio do novo cartão não solicitado (fl.165) e que buscou solução perante a instituição financeira sem êxito (fls. 15/17). Fora impedido indevidamente de se utilizar do cartão, cancelado sem qualquer prévio aviso, o que ultrapassou o mero aborrecimento.

Contudo, não assiste razão igualmente o autor com o pleito de majoração da verba indenizatória. Embora tenha sofrido danos, não há elementos nos autos a justificar a indenização no patamar de R\$10.000,00. O nome do autor sequer fora inscrito nos cadastros de inadimplentes.

Nessa ordem de ideias, considerando-se as peculiaridades do caso concreto e dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como em atenção aos precedentes desta E. Tribunal de Justiça acima mencionados, mantenho o valor da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Essa quantia concretiza os objetivos da compensação da vítima e inibição do ofensor.

Concluindo-se, nega-se provimento aos recursos das partes.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGO PROVIMENTO aos recursos das partes e mantenho a r. sentença em seus termos e fundamentos, inclusive quanto aos ônus de sucumbência.

Considerando-se a sucumbência recursal das duas partes, a distribuição das verbas de sucumbência não será alterada, incidindo (por extensão) a tese firmada, no tema repetitivo nº 1059 do Superior Tribunal de Justiça: *"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação."*

Alexandre David Malfatti
Relator