



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000432837

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001056-05.2022.8.26.0156, da Comarca de Cruzeiro, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelada/apelante MAÍRA LISLE AVILA DE OLIVEIRA FIGUEIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado ELO SERVIÇOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), LUÍS H. B. FRANZÉ E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

AFONSO BRÁZ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 49072

APELAÇÃO Nº 1001056-05.2022.8.26.0156

APELANTES: BANCO DO BRASIL S/A E MAÍRA LISLE AVILA DE OLIVEIRA FIGUEIRA (Assistência Judiciária)

APELADOS: BANCO DO BRASIL S/A, MAÍRA LISLE AVILA DE OLIVEIRA FIGUEIRA (Assistência Judiciária) E ELO SERVIÇOS S/A

COMARCA: CRUZEIRO

JUIZ: LUCAS CAMPOS DE SOUZA

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CARTÃO DE CRÉDITO. Insurgência quanto ao parcelamento automático da fatura do cartão de crédito. Autora que recebeu informação do funcionário do réu, de que o pagamento por ela efetivado era superior ao valor mínimo da fatura, bem como da desnecessidade de efetuar o pagamento do valor remanescente da fatura. Instituição financeira que procedeu ao parcelamento automático da fatura do cartão de crédito, em razão do pagamento efetivado pela requerente, em valor inferior ao mínimo. Violação do dever de informação. Falha na prestação do serviço caracterizada.

RESTITUIÇÃO DE VALORES. Ressarcimento de valores à autora, de maneira simples, diante da ausência de conduta contrária à boa-fé objetiva. Aplicação do entendimento fixado pelo Superior Tribunal de Justiça (EAREsp 600.663/RS, 622.897/RS, 676.608/RS, 664.880/RS e 1.413.542/RS, DJe 30/03/2021).

DANO MORAL. Embora caracterizada a irregularidade da operação questionada, não houve a propagação de fato depreciativo capaz de gerar dano à honra ou à moral da autora. Dissabor da vida em sociedade, incapaz de gerar direito ao recebimento de indenização a tal título. Inocorrência de abalo moral a ensejar a reparação indenizatória.

VERBA HONORÁRIA. Verba honorária arbitrada em 10% sobre o valor da condenação, que não comporta redução. Fixação de acordo com os limites e critérios do artigo 85, § 2º, Código de Processo Civil, além de constituir quantia adequada a remunerar condignamente o trabalho desenvolvido pelo procurador da autora.

RECURSOS DESPROVIDOS.

A r. sentença de fls. 359/367, de relatório adotado, aclarada às fls. 392/393, julgou parcialmente procedente os pedidos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral movida por MAÍRA LISLE AVILA DE OLIVEIRA FIGUEIRA em face de BANCO DO BRASIL S/A E ELO SERVIÇOS S/A *“para: i) declarar a inexigibilidade do débito objeto de parcelamento automático da fatura do cartão de crédito de titularidade da autora, realizado em 31/12/2021; ii) condenar os réus a devolverem à autora, de forma simples, os valores indevidamente pagos pelo parcelamento automático referido acima, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do E. TJ/SP e com incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, ambos contados a partir da data de cada desembolso, ressalvando-se, no ponto, o reconhecimento do valor devido pela autora referente à fatura do cartão de crédito de 12/2021 (R\$1.678,59), o qual deverá ser acrescido de correção monetária desde o vencimento (24/12/2021), porém sem incidência de juros moratórios. O quantum e eventual saldo existente entre as partes deverá ser devidamente apurado em liquidação de sentença, sendo permitida a compensação de valores”*. Diante da sucumbência de ambos os litigantes, condenou cada uma das partes ao pagamento de metade das despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação, em favor do patrono da autora e, em 10% sobre a pretensão indenizatória, aos advogados dos réus, vedada a compensação e observada a assistência judiciária concedida.

Apela o réu BANCO DO BRASIL S/A (fls. 373/385), que

sustenta a ausência de interesse de agir da requerente e aduz que é parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda. Assevera a regularidade do débito, afirma que agiu no exercício regular de direito, que é indevida a restituição de valores e que deve ser afastada ou reduzida a verba honorária. Requer a reforma da sentença.

Recurso interposto tempestivamente, com recolhimento insuficiente da taxa judiciária. Contrarrazões às fls. 423/425.

Apela, também, a autora (fls. 388/391), que pretende a restituição de valores em dobro, além de indenização por dano moral.

Recurso regularmente processado, com apresentação das contrarrazões às fls. 402/410 e 411/422.

O banco recorrente comprovou o recolhimento da complementação do preparo (fls. 432/435).

É o relatório.

Afasto as preliminares de carência da ação, por ausência de interesse de agir e de ilegitimidade “ad causam” passiva, arguidas pelo banco requerido.

O interesse de agir da autora está demonstrado, eis que, não reconhecendo o débito, reputa indevida a cobrança. Ademais, há pretensão resistida do banco apelante, que defende a regularidade do débito e do parcelamento automático da fatura do cartão de crédito, a evidenciar a necessidade do provimento jurisdicional.

O banco réu é parte legítima para figurar no polo passivo

da ação, que discute a responsabilidade da instituição financeira decorrente de falha na prestação do serviço, vez que incontroversa a adesão da autora ao cartão de crédito mantido junto ao banco, bem como o parcelamento automático da fatura desse cartão, vencida em dezembro/2021 (fls. 21/36).

Os recursos não comportam provimento.

Cinge-se a controvérsia na regularidade do parcelamento automático do saldo devedor da fatura do cartão de crédito de titularidade da autora, com vencimento em 24/12/2021.

Na inicial, a autora sustenta que *“em 06/12/2021, pagou R\$1.600,00 referente a fatura que o vencimento aconteceria em 24/12/2021 no valor de R\$1.878,59 (...) Ao entrar em contato com a instituição bancária questionando que teria pago adiantado a fatura de DEZ/21, foi informado pelo réu que o pagamento de R\$1.600,00 ocorrido em 06/12/2021 já constava para amortizar junto a fatura de DEZ/21, protocolos de atendimento números 201120700789962 / 20213410253709914 / 21121300690869, conversa essa realizada pelo aplicativo do Banco do Brasil (...) Ocorre que mesmo diante do pagamento efetuado, e a afirmação de amortização pelo réu, sua fatura com vencimento em 24/12/2021 foi fechada no valor de R\$1.678,59, sem amortizar o valor de R\$1.600,00 pago pela requerente em 06/12/2021, amortizando apenas o pagamento de R\$200,00 efetuado em 17/12/2021. A falta de informação correta gerou um parcelamento automático em nome da requerente no valor de 24 parcelas de*

R\$185,50 totalizando uma dívida no valor de R\$4.452,00, contrariamente à sua vontade, conforme se verifica na fatura com vencimento em 24/01/2022". Alega violação do dever de informação pelo preposto do requerido, porque não foi comunicada de que o valor pago era insuficiente para quitação do débito, a ensejar o parcelamento automático da fatura do cartão de crédito. Assevera que entrou em contato com a instituição financeira e apresentou cópia das mensagens trocadas como o preposto, porém não obteve o cancelamento do parcelamento do débito.

Diante das alegações da autora, cabia à parte ré comprovar a regularidade da operação, eis que não se pode exigir da requerente a prova de fato negativo.

A corré ELO SERVIÇOS S/A limita-se a sustentar a ausência de nexo de causalidade e de ato ilícito por ela praticado, porque a conduta questionada foi efetivada pelo banco, enquanto o corréu BANCO DO BRASIL S/A sustenta a ausência de irregularidade na operação questionada, de parcelamento automático do saldo devedor da fatura do cartão de crédito com vencimento em 24/12/2021, em razão do pagamento de apenas R\$200,00, inferior ao mínimo (R\$289,86).

Sem razão, contudo.

As faturas do cartão de crédito (fls. 22/36) demonstram que o pagamento efetivado em 06/12/2021 (R\$1.600,00) constou da fatura com vencimento em 24/12/2021 e foi utilizado para amortização

do débito, de modo que, na data do fechamento da fatura, o débito totalizava R\$1.878,59, enquanto o pagamento mínimo era de R\$289,86. Na fatura subsequente (venc. 24/01/2022) consta o pagamento efetivado em 17/12/2021 (R\$200,00) e o parcelamento do saldo devedor da fatura anterior, realizado em 31/12/2021 (R\$1.678,59), em razão do pagamento em valor inferior ao mínimo.

A cópia do atendimento realizado pelo sistema “via Fale com o BB” — fls. 270/271, 340/343 — indica que, em 13/12/2021, a autora comunicou ao banco que realizou pagamento de R\$1.600,00 em 06/12/2021 e recebeu informação do réu, de que o pagamento por ela efetivado era superior ao valor mínimo da fatura: **“Maira o pagamento já consta na fatura. Como você pagou mais do que o valor mínimo, até o vencimento no dia 24 ficou somente a diferença para pagar, caso queira”**. Em seguida, diante da dúvida da consumidora a respeito da “diferença a pagar”, o funcionário do banco esclarece: **“O valor da fatura de 24/12/2021 é de R\$1.878,59. Como você pagou R\$1.600,00 a diferença é de R\$278,59”**.

Ora, de acordo com as informações do preposto do réu, a autora já havia efetivado o pagamento em valor superior ao mínimo da fatura com vencimento em 24/12/2021 e, inclusive, recebeu informação de que o pagamento do saldo remanescente era desnecessário.

Ocorre que o total do débito com vencimento em 24/12/2021 — após a amortização do pagamento efetivado em

06/12/2021 — corresponde a R\$1.678,59 e não R\$278,59, como constou da informação prestada pelo réu (fls. 270/271 e 340/341). Destaco que o total dos pagamentos efetivados pela autora (R\$1.600,0 em 06/12/2021 e R\$200,00 em 17/12/2021) totalizam R\$1.800,00, ou seja, montante superior ao valor mínimo da fatura vencida em 24/12/2021 e, portanto, o parcelamento automático dessa fatura é indevido.

Ademais, infere-se que a informação prestada pelo funcionário do réu à autora foi decisiva para que a consumidora não procedesse ao pagamento do valor integral da fatura vencida em 24/12/2021, nem do valor mínimo indicado na fatura, de modo que o parcelamento automático do saldo remanescente dessa fatura caracteriza falha na prestação do serviço, razão pela qual a r. sentença corretamente declarou a inexigibilidade do débito objeto do parcelamento da fatura do cartão de crédito questionado, realizado em 31/12/2021 e condenou os réus a devolverem à autora, os valores indevidamente pagos em razão desse parcelamento, acrescidos de correção monetária e juros de mora desde a data de cada desembolso, bem como determinou a apuração de eventual valor devido pela autora, em liquidação de sentença, autorizada a compensação de valores.

No tocante à restituição de valores, deve ser observado o entendimento fixado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, que fixou a seguinte tese: *“a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, é cabível quando a*

cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo” (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/ acórdão Min. Herman Benjamin, Corte Especial, j. 21/10/2020, DJE 30/03/2021).

Cabe destacar que a Corte Especial promoveu a modulação dos efeitos dessa decisão, nos termos do artigo 927, §3º, do Código de Processo Civil, no sentido de que “(...) 29. *Impõe-se modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão*”.

Assim, considerada a data da operação questionada (31/12/2024), não há que se falar em violação à boa-fé objetiva, a ensejar a repetição do indébito, em dobro, pretendida pela requerente. Observa-se que a instituição financeira disponibilizou o crédito em favor da autora (fls. 30/32), a evidenciar que os lançamentos efetivados na fatura do cartão de crédito não consubstanciam conduta contrária à boa-fé contratual e, portanto, a restituição de eventual prejuízo material deve ser realizada de forma simples.

No tocante à indenização por dano moral, não assiste razão à requerente.

Embora constatada a falha na prestação dos serviços bancários e determinada a restituição do prejuízo patrimonial da requerente, oriundo da operação contestada, não há se falar em dano moral, pois para o seu reconhecimento é necessária a demonstração da repercussão negativa que a atuação do réu gerou no meio social da autora, o que não ocorreu no presente caso.

Isso porque a irregularidade da operação questionada não teve o condão de gerar vexame ou constrangimento perante terceiros, tampouco causar abalo psicológico capaz de gerar aflições ou angústias. Anoto que inexistente prova de que a autora tenha sido exposta à situação vexatória e humilhante, nem que tenha deixado de honrar compromissos financeiros em decorrência da operação de parcelamento automático da fatura do cartão de crédito. Além disso, não restou comprovada a inscrição do nome dela em cadastros de restrição ao crédito, em razão dos fatos narrados na inicial, tampouco qualquer outra circunstância a evidenciar que os transtornos sofridos tenham ultrapassado os meros aborrecimentos do cotidiano, ônus que incumbia à requerente, por se tratar de fato constitutivo do direito (artigo 373, I do Código de Processo Civil). Ademais, não se pode exigir da parte requerida prova de fato negativo.

Assim considerado, não há falar em intenso abalo psicológico capaz de causar aflições ou angústias extremas à consumidora, sequer de qualquer outra circunstância a justificar a

indenização por dano moral aqui pretendida.

Nesse sentido, Sergio Cavalieri Filho ressalta que *“só deve ser reputado dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo”*¹.

Destarte, os fatos experimentados não passaram de aborrecimento do cotidiano, ao qual todos estamos suscetíveis, não se vislumbrando a ocorrência de abalo moral suscetível de reparação.

Diante da parcial procedência dos pedidos, o magistrado sentenciante corretamente distribuiu entre os litigantes o pagamento das despesas processuais, além dos honorários do patrono da parte adversa (artigo 86, *caput*, do Código de Processo Civil).

O valor arbitrado a título de honorários advocatícios (10% sobre o valor da condenação) revela-se condizente com a atividade desempenhada pelo causídico da demandante, que culminou na parcial procedência da ação, que a parte não foi exigida com longa

¹ “Programa de responsabilidade Civil”, 10ª. Ed., São Paulo: Atlas, 2012, p. 93.

tramitação ou questões complexas e em conformidade com os limites e critérios estabelecidos no § 2º do artigo 85 do Código de Processo Civil, além de constituir quantia adequada a remunerar condignamente o profissional, de modo que não comporta a redução pretendida pelo banco réu.

Nesse contexto, deve a r. sentença ser confirmada por seus próprios fundamentos.

Nos termos do §11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, majoro em 5% os honorários devidos por cada um dos recorrentes, observada a assistência judiciária concedida.

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos.

AFONSO BRÁZ
Relator