

5300893.90

MARCO AURELIO LIMA CANDIDO DE PAULA, qualificado nos autos, ajuizou ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e restituição de valores em face de RENNER ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO, igualmente qualificada. Em síntese alega o Autor que não está inadimplente, eis que pagou a última fatura em 10/08/2017, cujo valor ainda não sabe precisar sobre o que se refere, uma vez que a Empresa se recusou a elencar, pormenorizadamente, o débito imputado. Em julho de 2014 o Requerente aderiu à contratação de um cartão de crédito denominado "Meu Cartão" oferecido pelas lojas Renner. cartão, sob o nº **** * 6699, de bandeira MasterCard, possui a data de vencimento estipulada para o décimo dia do mês, é o único cartão de crédito do Autor, que o utiliza para gerenciar toda a sua vida financeira. O Autor não tinha, até então, sofrido quaisquer contratempos na utilização de seu cartão, todo o imbróglio iniciou com o pagamento do valor mínimo da parcela com vencimento em 10 de

maio de 2017. Eis que, por problema financeiros, já expostos no pedido de assistência judiciária, o Autor não conseguiu pagar a totalidade da fatura com vencimento em 10/05/2017 no valor de R\$ 529,05, e, para cumprir sua obrigação, realizou o pagamento mínimo da fatura no importe de R\$ 372,83. Eis que, por problema financeiros, já expostos no pedido de assistência judiciária, o Autor não conseguiu pagar a totalidade da fatura com vencimento em 10/05/2017 no valor de R\$ 529,05, e, para cumprir sua obrigação, realizou o pagamento mínimo da fatura no importe de R\$ 372,83. No mês seguinte, 06/2017, em decorrência dos encargos referentes ao pagamento mínimo, a fatura alçou a quantia de R\$ 533,10, e, para não realizar, novamente, o pagamento mínimo, o Autor optou por aceitar o parcelamento da fatura, dada a opção contida no verso do próprio documento (9x de R\$ 93,00). após o pagamento regular da fatura através do parcelamento, no dia 23/06/2017 o Autor, ao tentar utilizar o cartão, não conseguiu, obtendo conhecimento de que estava bloqueado por falta de pagamento, o que ocasionou um enorme constrangimento. Imediatamente contatou o serviço de atendimento da Requerida, e, através da atendente KIZE, protocolo 34091866, às 13:35 horas, a empresa reconheceu o equívoco e informou que liberaria o cartão no prazo de duas horas, o que não ocorreu.

Sucedeu Excelência, que na fatura do mês seguinte, 10/07/2017, além de a Requerida não reconhecer o parcelamento da dívida, ainda computou o pagamento de R\$ 93,00 como sendo o pagamento mínimo da fatura anterior, o que ocasionou uma "enxurrada" de juros e encargos de refinanciamento, onerando a fatura em R\$ 95,50. O Autor contactou novamente a Requerida, expondo que realizou o parcelamento ofertado na própria fatura, entretanto, foi informado que o pagamento se deu em atraso e que por isso a empresa não o reconheceu. Ressalta Excelência, que o Autor pagou no primeiro dia útil após o vencimento, haja vista que o dia 10/06 não foi dia útil. Apesar do grosseiro erro, a Requerida não o solucionou, não reconhecendo o pagamento da 1ª parcela de R\$ 93,00. Em razão disso e para não quedar insolvente, o Autor optou, novamente, por realizar o pagamento parcelado nas condições expostas pela própria Requerida no verso da fatura, aceitando a proposta de pagamento total da fatura em 9 (nove) vezes de R\$ 154,39, pagos no dia 10/07/2017 conforme se depreende do comprovante anexo. Eis que na fatura com vencimento em 10/08/2017, para a surpresa do Autor, a Requerida incluiu os dois parcelamentos, o primeiro, por ela não reconhecido, e o segundo, realizado no mês de julho. erro mais grave e abusivo foi, sem dúvidas, imputar o duplicado

pagamento dos parcelamentos, ora, se o Autor realizou o primeiro, que não foi reconhecido, então porque a Requerida imputa agora 02 pagamentos concomitantes e referentes ao mesmo débito? Ora! Nítida forma de enriquecimento sem mérito, eis que o Consumidor não é obrigado a pagar duas vezes a mesma dívida. Ademais, a fatura consta como negativa em -R\$533,48, não permitindo ao Consumidor realizar qualquer pagamento. Assim, no dia 10/08/2017 o Autor contatou a loja Requerida e solicitou a fatura corrigida para que pudesse pagar o que é devido, inicialmente a atendente informou que não havia faturas no sistema, em seguida, ao contatar a matriz, foi repassado o valor de R\$ 586,06, questionados desse valor absurdo, os atendentes se limitaram a informar que tal quantia referia-se a fatura com vencimento em 09/2017, e recomendaram o Autor a pagar com o código de barras, não sabendo precisar o que estaria pagando. Nesse almiré, o Autor realizou o pagamento, às escuras, de exorbitantes R\$ 586,06, o qual não sabe precisar sobre o que se refere, eis que as atendentes não repassaram quaisquer informações sobre a descrição detalhada do débito. Desse modo, o Requerente acreditou que seus problemas estariam resolvidos! Ledo engodo! Eis que a Requerida ainda mantém o cartão de crédito bloqueado, realiza incessantes e importunas

cobranças sobre valores controversos os quais sequer as atendentes sabem informar sobre o que referem. O Autor já contactou o PROCON de Anápolis, mas, igualmente, não conseguiu solucionar o problema. Insta esclarecer, que de tudo exposto, os erros grosseiros e injustificáveis, foram imputados pela Requerida como sendo problemas de seu próprio sistema de cobrança, mas, apesar disso, não os solucionou, imputando ao Autor os pagamentos indevidos. Atualmente o Autor não sabe o que deve e se realmente deve. Eis que a Requerida mantém seu cartão bloqueado e realizando cobranças via serviços de call center ameaçando inserir os dados do Autor no rol de impontuais. O Autor, Excelência, possui a boa vontade de pagar e honrar com os seus compromissos, mas, não deve e não pode ser obrigado a pagar o que não sabe se é devido. Requer a procedência dos pedidos. Atribuiu à causa o valor de R\$ 30.191,00.

Em contestação, o réu alega que o autor, no intuito de aderir a um parcelamento, efetuou o pagamento da fatura de vencimento em 10/06/2017, dia não útil, do valor de R\$93,00. O pagamento foi identificado pelo sistema da empresa somente no dia 12/06/2017, primeiro dia útil subsequente. Em virtude de uma falha sistêmica, o pagamento fora reconhecido fora do

prazo, e, portanto, não houve adesão ao parcelamento intentado pelo autor, mas sim pagamento em valor inferior ao mínimo, gerando juros e encargos. Imediatamente após a constatação do erro, a empresa procedeu com os ajustes pertinentes e estornos dos encargos a ele relativos, validando o parcelamento que deveria ter sido realizado. Contudo, a parte autora, na fatura de vencimento em 10/07/2017, efetua o pagamento do valor de R\$154,00, dando início a novo parcelamento. Todavia, assim que verificado o parcelamento em duplicidade, a ré efetuou o estorno das parcelas, juros e encargos no faturamento do mês 09/2017, restando o saldo final do R\$201,41 para pagamento. A empresa possui variados canais de atendimento pelos quais a parte autora poderia ter se utilizado, inclusive disponibiliza nas faturas as informações necessárias para compreensão dos lançamentos. Assim, o que se observa é que a requerente não aguardou um tempo mínimo para a solução do caso. Desta feita, não há como se reconhecer qualquer tipo de irregularidade no agir da requerida, uma vez que tão logo identificou a falha, providenciou a correção, lançando nas faturas do autor os devidos ajustes e estornos, encontrando-se atualmente em situação de regularidade. Requer a improcedência dos pedidos.

É o relatório.

Fundamento e DECIDO.

Consoante se observa, após a análise das provas documentais juntadas ao processo verifico falha no sistema operacional do réu, uma vez que, o consumidor pagou o débito na forma combinada com o réu (parcelamento em 9 vezes) e mesmo assim continuou receber telefonemas com cobranças indevidas.

Urge salientar que o réu confessa sua conduta irregular na contestação quando afirma: *“Em virtude de uma falha sistêmica, o pagamento fora reconhecido fora do prazo, e, portanto, não houve adesão ao parcelamento intentado pelo autor, mas sim pagamento em valor inferior ao mínimo, gerando juros e encargos”*.

Importante destacar que a tentativa de imputar o erro (ou a continuidade do erro) ao consumidor não pode ser aceita em respeito a lógica do razoável. Por evidente, a conduta negligente do réu consistente em não reconhecer, por erro de sistema, o pagamento da fatura. Tal conduta culposa acarretou encargos

financeiros que foram injustamente aplicados prejudicando o consumidor.

Impende ressaltar que o erro do réu (cobrança em duplicidade) ocorreu por culpa exclusiva da empresa e de seu sistema de cobrança ineficaz e inapropriado. A prova documental revela que em 03.07.2017 houve a cobrança de (Parc1/8 no valor de R\$ 93,00; no dia 25.07/2017 – Parc 1/8 de R\$ 154,39 e no dia 25.07.2017 – Parc1/8 de R\$ 154,39 todas do Rotativo. Merere registro que nos meses seguintes o réu continuou errando em seu sistema de cobrança. Em outubro de 2017, a fatura apresentada alcançou R\$ 927,39.

Muito importante verificar que o consumidor tentou de todas as formas resolver o problema na esfera administrativa. Verifico a existência de protocolos de atendimento (call center da empresa ré) e duas tentativas de resolução do problema perante o Procon.

Sabe-se que é objetiva a responsabilidade da empresa quando da ocorrência da falha sistêmica (CDC art.14). Os danos morais são caracterizados "in re ipsa". O nexo de causalidade é evidente entre a conduta negligente do réu e o prejuízo moral suportado pelo

consumidor que sofreu com inúmeros telefonemas de cobrança e ameaças de processos e negativações perante os órgãos de restrição de crédito.

Nesse sentido:

4A CAMARA CIVEL

FONTE.....: DJ 823 de 20/05/2011

ACÓRDÃO.....: 05/05/2011

PROCESSO....: 200793306434

COMARCA.....: TRINDADE

RELATOR.....: DR(A). GERSON SANTANA CINTRA

PROC./REC...: 330643-36.2007.8.09.0149 - APELACAO CIVEL

EMENTA.....:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMOS ELETRÔNICOS. DESCONTOS. PROVENTOS DE APOSENTADORIA. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO PELO CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. REVELIA. RESPONSABILIDADE DO BANCO. DANOS MORAIS. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. COMPROVADOS. INDENIZAÇÃO DEVIDA. 1 - Sendo a atividade bancária um negócio que contém riscos decorrentes da deficiência do próprio sistema operacional, cabe à instituição financeira a prova de que não houve falha na prestação do serviço quando o consumidor alega não ter contratado empréstimos eletrônico, sendo efetuados descontos indevidos para pagá-los em sua conta corrente, mantida para recebimento de aposentadoria. Não comprovada a regularidade do serviço prestado nem existência de excludente de culpabilidade, decorrente de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, procede o pedido de reparação dos danos causados. 2- A revelia do réu gera a presunção dos fatos alegados na petição inicial (inexistência de contratação dos depósitos realizados), que por se tratar de fato negativo, independentemente de se tratar de relação de consumo,

por si só, já incumbiria a parte contrária do ônus da prova. 3- Incontroversa a ilegalidade dos descontos, impõe-se ao Banco restituir em dobro o que cobrou indevidamente, bem assim ao pagamento da indenização pelos danos morais sofridos pelo autor, pessoa humilde, de pouca leitura, idosa, poucos recursos que tem a minguada aposentadoria como única fonte de subsistência que se viu comprometida com a ação ilícita do Banco. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

DECISÃO.....:

ACORDAM os integrantes da Quarta Turma Julgadora da Quarta Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, à unanimidade de votos, em conhecer do apelo e dar-lhe provimento, nos termos do voto do Relator.

PARTES.....: APELANTE: VAGNER EUSEBIO

APELADO: BANCO ITAU S/A

Na quantificação do dano moral deve-se levar em consideração um valor que traga ao consumidor uma satisfação capaz de amenizar o sofrimento suportado pela conduta irresponsável da empresa. Deve-se, ainda, aplicar os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, potencialidade do dano, condições da vítima, capacidade econômica do agente causador do dano e gravidade da ofensa.

Nesta ordem de ideias, a parte autora é consumidora e foi prejudicada pelo erro de sistema do réu que não reconheceu o pagamento e passou a cobrar em duplicidade. Posteriormente, o réu tentou desfazer o erro com o estorno de valores, porém mesmo nesse caso continuou errando. O consumidor tentou resolver

o problema na esfera administrativa com ligações para o Call center da empresa e depois indo até o Procon. Porém nada disso foi suficiente para sensibilizar o réu.

Vale lembrar que é fundamental em casos como esse aplicar a penalidade compensatória, punitiva, preventiva/pedagógica aliado aos princípios gerais da prudência, bom senso, proporcionalidade, razoabilidade e adequação. Cumpre ressaltar, por oportuno, os transtornos sofridos pela autora e a capacidade econômica dos ofensores (empresa multinacional – montadora de veículos). No contexto sobredito fixo o valor da indenização em R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

O réu deverá, ainda, restituir o consumidor em relação ao pagamento indevido da multa e encargos de refinanciamento que não deveriam ter sido cobrados caso o réu não tivesse cometido o erro de sistema. O réu deverá devolver a quantia de R\$ 191,00, nos termos do parágrafo único, do artigo 42 do CDC.

Ante o exposto, julgo **PROCEDENTES** os pedidos e **condeno** o réu a pagar **indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais)** por reconhecer

que o réu tratou o consumidor com verdadeiro descaso após ter cometido erro de sistema e efetuar cobranças indevidas e em duplicidade. O consumidor tentou solucionar o problema na esfera administrativa, porém sem sucesso algum. O consumidor sofreu com a perda de tempo de trabalho e de lazer para tentar solucionar o erro praticado pela empresa, assim como sofreu com a conduta irresponsável do réu que realizou cobranças indevidas de forma continuada. O réu deverá, ainda, restituir o consumidor em relação aos valores efetivamente pagos e que não foram objeto de estorno que serão calculados em fase de liquidação de sentença. **Condeno o réu a pagar as custas processuais e os honorários advocatícios do patrono da autora que fixo em quantia equivalente a 20% sobre o valor da condenação.** No que concerne à fixação do termo inicial da correção monetária, o tema já é sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, Súmula de número 362, que prescreve: "A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento". Por sua vez, os juros de mora referentes à reparação por dano moral devem ser contados a partir da sentença que determinou o valor da indenização, pois não há como considerar em mora o devedor, se ele não tinha como satisfazer obrigação pecuniária não fixada por sentença judicial, arbitramento ou acordo entre as

partes. Ademais, o artigo 1.064 do Código Civil de 1916 e o artigo 407 do atual Código Civil estabelecem que os juros de mora são contados desde que seja fixado o valor da dívida. **Condeno** o réu a restituir o consumidor em relação ao pagamento indevido da multa e encargos de refinanciamento que não deveriam ter sido cobrados caso o réu não tivesse cometido o erro de sistema. O réu deverá devolver a quantia de R\$ 191,00, nos termos do parágrafo único, do artigo 42 do CDC . **Declaro**, ainda, como sendo devido apenas o primeiro parcelamento, juntamente com as parcelas vincendas da fatura, imputando a declaratória do primeiro pagamento, havido na fatura com vencimento em 10/06/2017, haja vista o pagamento temporâneo realizado pelo Autor. Quanto ao segundo parcelamento **DECLARO** o mesmo ineficaz, haja vista que o Autor apenas corroborou em realizá-lo, ante a informação a Requerida de que não aceitaria o primeiro parcelamento. **Condeno** o réu a descrever e detalhar os valores imputados pormenorizada e especificadamente, de todas as faturas e valores pagos a partir de maio/2017 além da última quantia paga pelo autor, em 10/08/2017.

P.R.I.C.

Anápolis, 24 de julho de 2018.

Eduardo Walmory Sanches
Juiz de Direito