

RESPONSABILIDADE CIVIL DE BANCO — INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - CARTÃO DE CRÉDITO - COBRANÇA INDEVIDA - SERASA - SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO - DANO MORAL - INDENIZAÇÃO

EMENTA

ACÓRDÃO: Responsabilidade civil. Ação proposta por usuário de cartão de crédito, em face da respectiva Administradora, com a finalidade de obter a condenação da ré no pagamento de indenização de danos materiais e morais. Indevida negativação, por Administradora de cartão de crédito, de imagem de usuário, mediante descabida inserção do seu nome, nos cadastros do SPC e do SERASA, por falta de pagamento de fatura relativa a mercadorias que não foram adquiridas pelo cliente. Dano moral. Caracterização. Indenização. Cabimento. O desgosto, a humilhação e a tristeza, provenientes de ato ilícito e arbitrário, de Administradora de cartão de crédito que, injustamente negativou a imagem de usuário, mediante descabida inserção do seu nome, nos cadastros do SPC e do SERASA, por falta de pagamento de fatura relativa a mercadorias que não foram adquiridas pelo cliente, constituem dano moral, que precisa ser reparado, através de cônica indenização, capaz de proporcionar ao lesado um bem estar psíquico compensatório do sofrimento de que padeceu. Dano moral. Quantificação. Critérios observáveis. O dano moral deve ser arbitrado de acordo com o grau de reprovabilidade da conduta ilícita, com a capacidade econômica do causador do dano, com as condições sociais do ofendido, em quantitativo consentâneo com a natureza e intensidade da humilhação, da tristeza e do constrangimento sofridos pelo ofendido, com o ato ilícito praticado pelo ofensor. A indenização deve representar uma punição para o infrator, capaz de desestimulá-lo a reincidir na prática do ato ilícito, e deve ser capaz de proporcionar ao ofendido um bem estar psíquico compensatório do amargor da ofensa. Apelações, provida, em parte, uma; desprovida, a outra. Sentença retocada. Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº 99.001.03543, em que são Apelantes: 1) Banco Real S/A e outra; 2) José Carlos Pereira dos Santos, Acor dam, os Desembargadores da Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, a unanimidade dos votos da turma julgadora, em dar parcial provimento à primeira apelação e em negar provimento a segunda. O confronto da assinatura inquinada de falsa, atribuída ao autor, no documento de compra de fls. 13, com as suas assinaturas, indiscutivelmente verdadeiras, constantes da petição inicial - fls. 6 - e dos documentos de fls. 7, 15, 22/24, 26, 27, revela, a olho nu, que não emanou do punho do titular do cartão de crédito 4916.7409.7193.7012 - José Carlos Pereira dos Santos - o grafismo de que se serviu pessoa ignorada para iludir o empregado da loja Clauneide e nela realizar a compra de mercadorias no valor de R\$. 980,00. Tratando-se de falsificação grosseira, perceptível até por leigos em grafotécnica, dúvida não há de que o estelionatário só conseguiu o seu intento em decorrência de notável desatenção do lojista. Ora, como é de primeira evidência, o usuário de cartão de crédito não pode ser compelido a efetuar o pagamento de compras que não realizou. Dentro do contexto, cabia à Administradora do Cartão de Crédito entender-se a respeito do problema com o lojista incauto, nunca exigir o pagamento do usuário do cartão de soma que sabia indevida e, muito menos, negatar o seu nome nos cadastros de maus pagadores, pelo fato de não ter efetuado o pagamento de débito cuja inexistência a suposta credora não ignorava. Diz a instituição financeira que assim não é porque de acordo com o contrato e em especial (com) a sua cláusula 13... o, cliente é responsável por todas as compras anteriores à data do cancelamento do cartão. Sim, mas por todas as compras que tenha efetuado. Não pelas que não efetuou. Diz mais a Administradora do Cartão que, de acordo com as conclusões a que chegou, a venda se deu com cartão presente, o que significa asseverar

que o cartão foi apresentado por ocasião da compra, junto ao vendedor. Daí ter concluído que o único responsável pelo ocorrido foi o próprio apelado, que permitiu com que terceiros se utilizassem de seu cartão de crédito viabilizando a compra, posteriormente contestada. A defesa com tais características - indireta do mérito - ostenta a natureza jurídica de objeção, na modalidade de alegação de fato impeditivo do direito do autor, cabendo ao réu fazer a prova das alegações que fizer, em tal sentido, nos exatos termos do artigo 333, II, do Código de Processo Civil. A ré, no entanto, nenhuma prova ministrou da sua alegação no sentido de que o autor permitiu a utilização do seu cartão, por terceiros,