

fornecedor é objetiva, ou seja, independe da existência de culpa.

- Não há falha na prestação de serviço de administração de cartão de crédito, na hipótese em que o consumidor deixa de atualizar seu cadastro no fornecedor, em descumprimento a cláusula contratual, acarretando o bloqueio do cartão de que é titular.

- Para a caracterização do dano moral, é indispensável a ocorrência de ofensa a algum dos direitos da personalidade do indivíduo. Esses direitos são aqueles inerentes à pessoa humana e caracterizam-se por serem intransmissíveis, irrenunciáveis e não sofrerem limitação voluntária, salvo restritas exceções legais (art. 11, CC/2002). A título de exemplificação, são direitos da personalidade aqueles referentes à imagem, ao nome, à honra, à integridade física e psicológica.

- É indispensável que o ato apontado como ofensivo seja suficiente para, hipoteticamente, adentrar a esfera jurídica do homem médio e causar-lhe prejuízo extrapatrimonial. De modo algum pode o julgador ter como referência, para averiguação da ocorrência de dano moral, a pessoa extremamente melindrosa ou aquela de constituição psíquica extremamente tolerante ou insensível.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0024.07.514576-3/002 - Comarca de Belo Horizonte - Apelantes: Mariarlia Neto Vieira e outro - Apelada: Carrefour Com. Ind. Ltda. - Relator: DES. EDUARDO MARINÉ DA CUNHA

Acórdão

Vistos etc., acorda, em Turma, a 17ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, sob a Presidência do Desembargador Eduardo Mariné da Cunha, incorporando neste o relatório de fls., na conformidade da ata dos julgamentos e das notas taquigráficas, à unanimidade de votos, EM NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO.

Belo Horizonte, 10 de junho de 2010. - *Eduardo Mariné da Cunha* - Relator.

Notas taquigráficas

DES. EDUARDO MARINÉ DA CUNHA - Cuida-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por Mariarlia Neto Vieira, por si e representando sua filha J.V.C., menor impúbere, em desfavor de Carrefour Comércio e Indústria Ltda., alegando que, em 12.03.2007, por volta das 20 horas, foram a uma das lojas da requerida, pretendendo adquirir produtos alimentícios.

Indenização - Contratos de consumo - Defeito relativo à prestação dos serviços - Responsabilidade objetiva - Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor - Cartão de crédito - Bloqueio - Atualização de cadastro pela titular - Não observância - Descumprimento de cláusula contratual - Dano moral - Ofensa a direitos da personalidade - Não ocorrência - Meros dissabores - Recurso não provido

Ementa: Ação de indenização. Responsabilidade objetiva do fornecedor. Bloqueio de cartão. Não atualização de cadastro pelo titular. Falha na prestação de serviço não configurada. Dano moral. Improcedência.

- Versando o caso em tela sobre a responsabilidade do requerido por fato do serviço e sendo inegável que a relação jurídica entre as partes é de consumo (arts. 2º e 3º, Lei nº 8.078/90), de acordo com o que dispõe o caput do art. 14 do CDC, a responsabilidade do

Disseram que, ao se dirigirem ao caixa para pagamento do preço das mercadorias, o cartão da primeira autora, emitido pela ré, foi recusado, por estar bloqueado.

Salientaram que uma funcionária da requerida confirmou que inexistiam débitos anteriores em aberto e que o bloqueio do cartão se deu em virtude do cadastro da primeira autora estar desatualizado.

Afirmaram que a primeira requerente entregou à funcionária da requerida um comprovante de endereços e solicitou o desbloqueio imediato do cartão para que pudesse pagar a compra, tendo sido informada, entretanto, de que somente no dia seguinte o cartão poderia voltar a ser utilizado.

Aduziram que, em virtude da falha no sistema da requerida, foram obrigadas a se retirar da fila do caixa, o que lhes causou enorme constrangimento.

Consignaram que, em novembro de 2006, a primeira requerente havia providenciado a atualização de seus dados na requerida e que, a partir de então, recebeu em seu novo endereço as faturas do cartão em questão.

Sustentaram que a falha da requerida, ao bloquear indevidamente o cartão, violou seus sentimentos mais íntimos e frustrou a expectativa legítima de realizar a compra de bens alimentícios, o que lhes causou danos morais, que devem ser compensados pecuniariamente.

Ressaltaram que a responsabilidade da ré em indenizá-las independe da existência da culpa, sendo aplicável à demanda o disposto no art. 14 do CDC.

Postularam a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, em valor equivalente a 40 salários-mínimos, cabendo a cada uma metade de tal montante. Pugnaram pela concessão dos benefícios da justiça gratuita. Juntaram os documentos de f. 07-16.

A gratuidade judiciária foi deferida (f. 17-v.).

Em sua defesa (f. 27-33), a requerida alegou que os fatos narrados na inicial não causaram danos morais às requerentes. Salientou que o bloqueio do cartão da primeira autora decorreu do fato de ela não ter atualizado seu endereço, em descumprimento do contrato firmado entre as partes. Disse que, nos meses de fevereiro e março de 2007, as faturas do cartão da primeira requerente retornaram ao emitente, em virtude de ela não mais residir no endereço informado. Argumentou que, em casos como o dos autos, o cartão é bloqueado até que seja feita a atualização do cadastro. Consignou que, em abril de 2007, a situação cadastral da primeira autora foi regularizada e o cartão foi reativado. Aduziu que agiu em exercício regular de direito. Salientou, ainda, que não há qualquer prova dos danos morais alegados pelas requerentes. Afirmou que o fato de a segunda autora contar com apenas quatro anos de idade é suficiente para concluir pela impossibilidade de ter sofrido danos morais, visto que sequer compreendeu os fatos ocorridos à sua volta. Aduziu que, em caso de conde-

nação, a indenização por dano moral deverá ser arbitrada com razoabilidade. Requeru a improcedência dos pedidos formulados na inicial.

As requerentes apresentaram impugnação à contestação.

Prolatada sentença, o pedido foi julgado improcedente.

Irresignadas, as autoras interpuseram apelação, conforme razões de f. 65-72. Pediram fosse reformada a sentença, julgando-se procedente o pedido indenizatório.

O recurso foi recebido no duplo efeito (f. 73).

Vieram aos autos documentos apresentados pela ré, referentes ao cadastro da primeira autora (f. 76-80).

A ré ofereceu contrarrazões (f. 83-89).

A douta Procuradoria-Geral de Justiça, em parecer ofertado às f. 101-104, opinou pelo decreto de nulidade da sentença, tendo em vista a ausência de intimação do órgão do *Parquet* que atua em primeira instância.

Esta Turma Julgadora acolheu a preliminar de nulidade da sentença por falta de intervenção do Ministério Público em primeira instância, suscitada pela PGJ, cassando a sentença e decretando a nulidade dos atos processuais realizados a partir de f. 61, inclusive, determinando fosse oportunizada ao Ministério Público a apresentação de alegações finais (cf. acórdão coligido às f. 110-116).

Retornando os autos ao juízo de origem, foi dada vista ao MP, que opinou pela procedência do pedido (f. 121-126).

Às f. 128-131, o Magistrado *a quo* proferiu nova sentença, julgando improcedente o pedido inicial.

Irresignadas, as requerentes interpuseram apelação (f. 132-139), alegando que a primeira delas promoveu a atualização de seu endereço na ré, em novembro de 2006. Afirmaram que, ainda que tal fato não tivesse ocorrido, o cadastro desatualizado não poderia servir de justificativa para o bloqueio do cartão de crédito por ausência de previsão contratual nesse sentido. Sustentaram que, caso o endereço da primeira requerente estivesse desatualizado, a requerida deveria ter, ao menos, comunicado a ela tal fato, para que a situação fosse regularizada. Sustentaram que o direito à informação acerca dos serviços prestados pela ré foi violado, ao não ter sido comunicado à primeira autora que a atualização cadastral realizada em novembro de 2006 não havia sido concretizada. Afirmaram ser evidente a negligência da requerida. Asseveraram que é descabida a alegação da ré de que as faturas enviadas ao endereço informado no cadastro retornaram, haja vista que foram devidamente pagas pela primeira autora. Verberaram que a conduta da requerida lhes causou danos morais, visto que ficaram expostas a situação ridícula, que abalou a autoestima de ambas. Disseram ser despidienciada a prova dos danos morais, bastando que

se demonstre a conduta negligente da ré, para a procedência do pedido indenizatório. Pugnaram pelo provimento do recurso, reformando-se a sentença vergastada para julgar procedente o pedido formulado na inicial.

O apelo foi recebido em ambos os efeitos (f. 140).

Às f. 143-148, a requerida ofereceu contrarrazões, tecendo considerações em prol da manutenção do *decisum* de primeiro grau.

O órgão do Ministério Público, oficiante em primeira instância, opinou pela reforma da sentença, com a consequente procedência do pedido (f. 150-152).

A douta Procuradoria de Justiça, em parecer coligido à f. 160, opinou pelo provimento do recurso.

Conheço do recurso, visto que próprio, tempestivo, regularmente processado e isento de preparo, em virtude de as apelantes litigarem sob o pálio da justiça gratuita.

A reparabilidade ou ressarcibilidade do dano moral é pacífica na doutrina e na jurisprudência, mormente após o advento da Constituição da República de 5.10.88 (art. 5º, incisos V e X), estando hoje sumulada sob o nº 37 pelo STJ.

Como observa Aguiar Dias, citado pelo Des. Oscar Gomes Nunes do TARS,

a reparação do dano moral é hoje admitida em quase todos os países civilizados. A seu favor e com o prestígio de sua autoridade pronunciaram-se os irmãos Mazeaud, afirmando que não é possível, em sociedade avançada como a nossa, tolerar o contra-senso de mandar reparar o menor dano patrimonial e deixar sem reparação o dano moral (cf. DIAS, Aguiar. *A reparação civil*, tomo II, p. 737).

Importante ter-se sempre em vista a impossibilidade de atribuir equivalente pecuniário a bem jurídico da grandeza dos que integram o patrimônio moral, operação que resultaria em degradação daquilo que se visa proteger (cf. voto do Min. Athos Carneiro, no REsp nº 1.604-SP, RSTJ 33/521).

Caio Mário, apagando da ressarcibilidade do dano moral a influência da indenização, na acepção tradicional, entende que há de preponderar

um jogo duplo de noções: a- de um lado, a ideia de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia [...]; b- de outro lado, proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o *pretium doloris*, porém uma ensancha de reparação da afronta [...]" (aut. cit. *Instituições de direito civil*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, v. II, p. 235).

E acrescenta:

na ausência de um padrão ou de uma contraprestação que dê o correspondente da mágoa, o que prevalece é o critério de atribuir ao juiz o arbitramento da indenização [...] (Caio Mário, ob. cit., p. 316).

Os pressupostos da obrigação de indenizar, seja relativamente ao dano contratual, seja relativamente ao dano extracontratual, são, no dizer de Antônio Lindbergh C. Montenegro:

a - o dano, também denominado prejuízo; b - o ato ilícito ou o risco, segundo a lei exija ou não a culpa do agente; c- um nexo de causalidade entre tais elementos. Comprovada a existência desses requisitos em um dado caso, surge um vínculo de direito por força do qual o prejudicado assume a posição de credor e o ofensor a de devedor, em outras palavras, a responsabilidade civil (Aut. menc., *Ressarcimento de dano*, Âmbito Cultural Edições, 1992, nº 2, p. 13).

Como o caso em tela versa sobre a responsabilidade da requerida por fato do serviço e sendo inegável que a relação jurídica entre as partes é de consumo (arts. 2º e 3º, Lei nº 8.078/90), de acordo com o que dispõe o *caput* do art. 14 do CDC, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ou seja, independe da existência de culpa.

Por outro lado, para o êxito da pretensão das autoras, é indispensável a existência do dano moral e do nexo de causalidade deste com a atividade desempenhada pela ré.

Cumprе salientar que a responsabilidade civil objetiva do fornecedor por fato do serviço, prevista no Código de Defesa do Consumidor, será afastada desde que se comprove a inexistência do defeito na prestação assumida por ele ou a configuração das excludentes de responsabilidade civil da culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, Lei nº 8.078/90).

Segundo a ré, não houve falha no bloqueio do cartão de crédito de titularidade da primeira autora, visto que esta descumpriu dever contratual que lhe cabia, de manter atualizado seus dados cadastrais.

A tese defensiva é no sentido de que a primeira autora se teria mudado de endereço após janeiro de 2007 e deixado de atualizar seus dados cadastrais. Segundo alegado na contestação, as autoras residiam na Rua Frederico Bracher Júnior, nº 210, ap. 201, Bairro Padre Eustáquio, nesta Capital, tendo, posteriormente, se mudado para o ap. 601 do nº 200 daquela mesma rua.

Em virtude da mudança de endereço, a requerida sustenta que as duas faturas, referentes aos meses de fevereiro e março de 2007, enviadas para o endereço da Rua Frederico Bracher Júnior, nº 210, ap. 201, Bairro Padre Eustáquio, nesta Capital, foram devolvidas ao remetente.

Malgrado as requerentes deem a entender que receberam as faturas dos meses de fevereiro e março de 2007, verifica-se que a petição inicial está instruída apenas com as faturas vencidas em dezembro de 2006 (f. 08) e janeiro de 2007 (f. 09), que foram enviadas para a Rua Frederico Bracher Júnior, n. 210, ap. 201, Bairro Padre Eustáquio, nesta Capital (f. 8-9), e com a fatura vencida em abril de 2007, na qual já consta o novo endereço das autoras (f. 10).

Mister se faz destacar que, mesmo após a contestação, as requerentes não apresentaram as faturas vencidas em fevereiro e março de 2007, de forma a comprovar que, na data dos fatos narrados na inicial (12.03.2007), seus dados já estavam devidamente atualizados (inclusive com o novo endereço) perante a requerida.

Outrossim, não se pode olvidar que consta da petição inicial a assertiva de que, antes do evento que teria causado os alegados danos morais, cuja compensação pecuniária se busca, a primeira requerente teria procurado a ré, em novembro de 2006, para atualizar seu cadastro. Tal fato, sem sombra de dúvida, ocorreu antes da mudança de endereço para a Rua Frederico Bracher Júnior, nº 200, apto. 601, Bairro Padre Eustáquio, nesta Capital.

A propósito:

Entretanto, em novembro de 2006, a autora solicitou ao Carrefour do Shopping Del Rey para atualizar seu endereço, tendo inclusive recebido, posteriormente, em seu endereço atual, faturas mensais e o próprio cartão utilizado pela 1ª autora na data do evento (f. 3-4).

A nosso aviso, pois, o que resulta dos autos é que a primeira autora realmente deixou de comunicar à ré a alteração de seu endereço, ao se mudar para a Rua Frederico Bracher Júnior, nº 200, apto. 601, Bairro Padre Eustáquio, nesta Capital, o que ocorreu, aparentemente, em fevereiro de 2007, caracterizando infração contratual.

A propósito, confira-se o teor da cláusula 5.7, do contrato de emissão e utilização do cartão de crédito Carrefour/Champion:

5.7. - Obriga-se o portador, por si e pelos eventual(is) portador(es) de cartão(ões) adicional(is), a manter as suas informações cadastrais atualizadas (f. 34).

Ocorrido o descumprimento contratual por parte da primeira requerente, não havia qualquer óbice à requerida a promover o bloqueio do cartão, até que fosse procedida a devida atualização cadastral.

Isso porque a cláusula 14.3 do contrato de emissão e utilização do cartão de crédito Carrefour/Champion permite, inclusive, a rescisão em hipóteses como a dos autos, sem qualquer comunicação prévia ao usuário do cartão:

14.3. - A violação de qualquer disposição deste contrato [...] darão causa a rescisão imediata deste contrato, sem qualquer formalidade adicional, e a suspensão ou o cancelamento dos cartões e da conta do portador, a critério único e exclusivo da emitente, de acordo com sua política, sem prejuízo de cobrança dos valores devidos pelo portador, conforme descrito no item 13.2 supra (f. 34).

Cumprido salientar que, a respeito da alegação das autoras, de que a primeira requerente deveria ser comu-

nicada previamente do bloqueio iminente do cartão de que é titular, foge do razoável, visto que, se o seu novo endereço não era do conhecimento da ré, esta não tinha meios de proceder a tal cientificação.

Sob outro prisma, não há como considerar falha a prestação do serviço da requerida em decorrência do fato de permitir a reativação do cartão apenas no dia seguinte ao que foi apresentado o comprovante de endereço pela primeira requerente.

É que, não obstante a omissão do contrato entabulado entre as partes acerca de tal situação, mostra-se razoável que se aguarde um período de algumas horas para reativação do cartão de crédito, de modo a possibilitar que a ré, inclusive, confira a idoneidade do documento que lhe foi apresentado.

A esse respeito, deve-se destacar que, malgrado não haja qualquer indício de que a primeira autora se trate de pessoa de má índole, não se pode olvidar que são recorrentes as fraudes praticadas contra as administradoras de cartões de crédito.

Assim, a nosso aviso, também não se vislumbra falha na prestação de serviço por parte da ré, ao não reativar imediatamente o cartão de crédito da primeira autora por ocasião dos fatos narrados na inicial, informando a esta que o desbloqueio somente ocorreria no dia seguinte.

Não obstante serem os argumentos acima expostos suficientes para a confirmação da sentença vergastada, mister se faz consignar que, mesmo se houvesse falha no serviço prestado pela requerida, de modo algum se poderia extrair da narrativa da petição inicial a conclusão de que as autoras teriam sofrido danos morais.

Para a caracterização do dano moral, é indispensável a ocorrência de ofensa a algum dos direitos da personalidade do indivíduo. Esses direitos são aqueles inerentes à pessoa humana e caracterizam-se por serem intransmissíveis, irrenunciáveis e não sofrerem limitação voluntária, salvo restritas exceções legais (art. 11, CC/2002). A título de exemplificação, são direitos da personalidade aqueles referentes à imagem, ao nome, à honra subjetiva e objetiva, à integridade física e psicológica.

Ademais, é indispensável que o ato apontado como ofensivo seja suficiente para, hipoteticamente, adentrar a esfera jurídica do homem médio e causar-lhe prejuízo extrapatrimonial. De modo algum pode o julgador ter como referência, para averiguação da ocorrência de dano moral, a pessoa extremamente melindrosa ou aquela de constituição psíquica extremamente tolerante ou insensível.

Nesse sentido:

Responsabilidade civil - Danos morais - Inexistência - Sensibilidade exacerbada - Incompatível com a do homem mediano. - Deve ser negada a pretensão indenizatória de danos morais quando verificado que o aborrecimento sentido

pela parte é mero fruto de uma sensibilidade exacerbada (incompatível com os sentimentos do homem mediano) e não da concreta ocorrência do dano. (AC nº 458.018-7. Rel.: Juiz Walter Pinto da Rocha. Nona Câmara Cível. TAMG. Julgado em 29.10.2004).

Ação de indenização - Danos morais - Inexistência - Ação julgada improcedente - Apelo desprovido. - Para que se condene alguém ao pagamento de indenização, seja por dano moral, seja pelo de caráter material, é preciso que se configurem os pressupostos ou requisitos da responsabilidade civil, que são: o dano, a culpa do agente, em caso de responsabilização subjetiva, e o nexo de causalidade entre a atuação deste e o prejuízo. O ordenamento jurídico apenas garante a indenização do verdadeiro dano moral, isto é, protege as pessoas em face dos atos capazes de gerar sofrimento interno a qualquer ser humano médio, não conferindo proteção, porém, às susceptibilidades pessoais, ao excesso de sensibilidade. Apelo desprovido, a fim de confirmar a sentença que julgou improcedente o pedido indenizatório (TJMG, AC nº 511.592-0, Rel. Des. Eduardo Mariné da Cunha, Décima Sétima Câmara Cível, j. em 16.6.2005).

Os transtornos enfrentados pelas requerentes, na realidade, constituem meros dissabores, comuns na vida cotidiana e perfeitamente toleráveis pelo homem médio. Portanto, não há se falar em ocorrência de dano moral, o que fortalece a argumentação de que não merece censura o entendimento do Julgador primevo.

Em casos semelhantes ao dos autos, já decidiu esta Corte:

Ação de indenização por danos morais e materiais - Cartão de crédito - Compra - Impedimento - Cancelamento entre convênio firmado entre a administradora de cartões de crédito e o estabelecimento comercial - Danos morais - Não configuração - Meros aborrecimentos. - Meros aborrecimentos não podem ser alçados ao patamar do dano moral, mas somente aquelas agressões que agravam a naturalidade dos fatos da vida, causando aflições e angústias profundas e contínuas no espírito da vítima (TJMG, AC nº 1.0145.06.310324-9/001, Rel. Des. José Affonso da Costa Côrtes, Décima Quinta Câmara Cível, j. em 13.3.2008).

Ação de indenização por dano moral - Cartão de débito - Falha no momento da compra - Meros aborrecimentos e dissabores - Fatos não caracterizadores de ofensa à honra subjetiva - Sentença de improcedência mantida. - 1. A obrigação de indenizar se assenta na demonstração da conduta culposa do agente, da existência do dano efetivo e do nexo de causalidade entre o ato e o resultado lesivo, pressupostos que, se não demonstrados, afastam tal dever. - 2. Meros dissabores e aborrecimentos não têm o condão de configurar ofensa à honra e, por conseguinte, gerar direito à indenização por dano moral. É necessário que a conduta do réu atinja, de forma relevante, a esfera moral do autor, provocando-lhe dor, sofrimento ou humilhação, o que não ocorreu no caso em julgamento (TJMG, AC nº 1.0024.04.372617-3/001, Rel. Des. Maurício Barros, Décima Primeira Câmara Cível, j. em 05.04.2006).

Com tais razões de decidir, nego provimento à apelação, mantendo incólume a sentença vergastada.

Custas recursais, pelas apelantes, cuja exigibilidade suspendo nos termos do art. 12 da Lei nº 1.060/50.

Votaram de acordo com o Relator os DESEMBARGADORES LUCIANO PINTO e MÁRCIA DE PAOLI BALBINO.

Súmula - NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.