



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **0000324-19.2015.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**  
 Requerente: **VALDELIR APARECIDO MARCOMINE**  
 Requerido: **FAI - FINANCEIRA AMERICANAS ITAÚ S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Daniel Felipe Scherer Borborema**

**Dispensado o relatório (art. 38, Lei nº 9.099/95).**

O comprovante da solicitação do parcelamento da fatura, de fls. 04, indica a contratação do parcelamento em 13/07/2014, tendo como objeto uma dívida de **R\$ 891,58**, para pagamento de uma entrada no valor de R\$ 240,15 e quatro parcelas de R\$ 196,74, tudo adimplido, em conformidade com os comprovantes de fls. 05 e como é incontroverso.

Todavia, aquele valor de R\$ 891,58, pelo que vemos na fatura vigente no mês do parcelamento, fls. 10, correspondia ao total daquela fatura, e não incluía, como vemos nas faturas que venceram nos meses subsequentes, fls. 11/14, lançamentos futuros que iriam ser feito, em razão de transações comerciais pretéritas, especialmente compras parceladas e anuidade.

O autor alega, porém, vício de informação.

Sustenta que a atendente do caixa do supermercado garantiu-lhe que o parcelamento englobava a totalidade de sua dívida perante a instituição financeira (mesmo parcelas vincendas), e não apenas o valor nominal da fatura do mês do parcelamento.

Sua versão está satisfatoriamente comprovada.

O depoimento pessoal é início de prova relevante, no caso específico, ante a sinceridade do depoimento prestado pelo autor. E foi confirmado pelo depoimento da testemunha ouvida nesta data, que ouviu a atendente do caixa dizer ao autor que o pagamento das prestações do parcelamento era tudo que faltava para encerrar o contrato, com quitação integral.

Saliente-se que, como disse o autor em depoimento pessoal, realmente não se vê nas faturas subsequentes, fls. 11/14, qualquer lançamento de transação comercial efetivada após a contratação do parcelamento.

Firmada essa premissa, tem-se que a ré violou direito básico do consumidor à “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem” (art. 6º, III, CDC), no caso, especificamente sobre qual era o objeto do parcelamento. A ré, que não se desincumbiu do seu dever de informar, deve suportar os prejuízos advindos da falha.

A propósito da importância e do significado do direito do consumidor à informação, colho do voto do Em. Min. **HERMAN BENJAMIN** no AgRg no AgRg no REsp 1261824/SP, 2ªT, j. 14/02/2012 as seguintes e indispensáveis lições:

Um dos direitos básicos do consumidor, talvez o mais elementar de todos, e daí a sua expressa previsão no art. 5º, XIV, da Constituição de 1988, é “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço” (art. 6º, III, do CDC). Nele se encontra, sem exagero, um dos baluartes do microsistema e da própria sociedade pós-moderna, ambiente no qual também se insere a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva (CDC, arts. 6º, IV, e 37).

Não é à toa que Alexandre David Malfatti, estudioso da matéria, destaca que, se entre as nações mais ricas, que ostentam elevadíssimo grau de


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL**
**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

escolaridade e conscientização dos consumidores, a informação molda a coluna vertebral do microsistema legal que ampara os vulneráveis, "com maior razão deve ser feito o mesmo para os consumidores brasileiros" (Direito-Informação no Código de Defesa do Consumidor, São Paulo, Alfabeto Jurídico, 2003, p. 247). **Não seria exagero, portanto, pretender que, em País complexo, megadiverso e desigual como o Brasil, a informação oferecida aos consumidores seja a mais completa e clara possível.** Exatamente pela sua centralidade no Estado de Direito Social e Democrático, acha-se, de maneira expressa, prevista no art. 5o, XIV, da Constituição de 1988, como garantia fundamental da pessoa humana (grifei):

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...)

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional; (...)

Derivação próxima ou direta dos princípios da transparência e da boa-fé objetiva, e, remota dos princípios da solidariedade e da vulnerabilidade do consumidor, bem como do princípio da concorrência leal, o dever de informação adequada incide, como muito bem lembra Cláudia Lima Marques, nas fases pré-contratual, contratual e pós-contratual (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, 2ª ed. rev., atual. e ampl., São Paulo, RT, 2006, p. 178, grifei) e vincula tanto o fornecedor privado como o fornecedor público.

Por expressa disposição legal, só respeitam o princípio da transparência e da boa-fé objetiva, em sua plenitude, as informações que sejam "corretas, claras, precisas, ostensivas" e que indiquem, nessas mesmas condições, as "características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados" do produto ou serviço, objeto da relação jurídica de consumo (art. 31 do CDC, grifo acrescentado).

No regime do CDC, além de cumprirem, materialmente e em si mesmos, a expectativa legítima do consumidor quanto à segurança e à adequação aos fins a que se destinam, os bens de consumo devem agregar todas as informações necessárias à sua correta utilização e à fiscalização, tanto pelo Estado e consumidores, como pelos concorrentes, do seu conteúdo, características e preço. Por essa razão, afirma, acertadamente, o judicioso acórdão recorrido, da lavra do eminente Desembargador Carlos Eduardo Pachi, que, "ao realizar campanha promocional, é dever do anunciante informar as ressalvas e restrições à concessão do benefício, como também é de rigor a abstenção de utilização de qualquer expediente que possa induzir o consumidor a erro".

Como já tive oportunidade de acentuar em outra ocasião, a proteção efetiva do consumidor demanda mais que o simples controle da enganiosidade e abusividade, patologias da informação eventualmente prestada. **O legislador, diante da complexidade do mercado, impõe ao fornecedor, em acréscimo a injunções de non facere, um dever positivo de informação. E assim ocorre porque, no mundo inteiro, atrás referimos, entende-se como o mais básico dos direitos do consumidor o de receber informação completa, exata e ostensiva sobre**


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**
**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**
**os produtos e serviços que pretende adquirir ou que adquire.**

No passado, sob o regime do laissez-faire, cabia ao consumidor informar-se: era a regra do caveat emptor (= o consumidor que se cuida). Hoje, ao contrário, o legislador a ele conferiu o direito - dito "básico", pelo CDC - de ser adequadamente cientificado pelo fornecedor, sobretudo naquilo que diga respeito aos riscos à sua saúde e segurança, ou, igualmente relevante, à qualidade, características, preço ou condições de pagamento do produto ou serviço.

**Sem informação plena, veraz e ostensiva inexistente transparência (art. 4º, caput, do CDC), transformando-se aquilo que, na essência, opera na forma de inafastável dever do fornecedor em grave atentado ao microsistema de proteção do consumidor, já que para este se inviabiliza ou se dificulta a oportunidade de conhecer os produtos e serviços, para bem e conscientemente decidir sobre a sua aquisição ou não.** É a lição do magistrado e professor emérito Sérgio Cavalieri Filho (O Direito do Consumidor no limiar do Século XXI, in Revista de Direito do Consumidor, nº 35, São Paulo, RT, 2000, p.102):

Transparência, em última instância, é o dever que tem o fornecedor de dar informações claras, corretas e precisas sobre o produto a ser vendido, o serviço a ser prestado, ou sobre o contrato a ser firmado - direitos, obrigações, restrições etc. Vamos encontrar esse princípio repetido em vários dispositivos do CDC - arts. 6º, III, 31, 54, § 3º. Isso está a evidenciar que nos contratos de consumo não cabe subterfúgios, o antigo dolus bonus. O sim deve ser sim e o não, não. Neste ponto Código do Consumidor inverteu os papéis. Antes era o consumidor que tinha que correr em busca da informação (...) Hoje, como já assinalado, os papéis se inverteram e é o fornecedor que tem o dever de informar, dever esse que persiste não só na fase pré-contratual, quando as informações são fundamentais para a decisão do consumidor, mas até na fase pós contratual, como se vê do art. 10, § 1º, do CDC. A violação desse dever de informar importa em ineficácia do contrato ou cláusula contratual - e não em nulidade que poderia ser prejudicial ao consumidor.

**Por qualquer ângulo que se observe, não se deve fraquejar na interpretação e concretização dos princípios da boa-fé objetiva e da transparência, genuínos pilares do Direito do Consumidor.** Verifique-se que, mais recentemente, o princípio da boa-fé foi incorporado, pelo art. 422, ao novo Código Civil (2002): "os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios da probidade e boa-fé" (grifo acrescentado), previsão esta que já se encontrava no art. 4º do CDC (grifei):

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo , atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; (...)

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de

**0000324-19.2015.8.26.0566 - lauda 3**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores. (...)

(Resp. 586.316, Relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe 19.3.2009).

Quanto ao caso específico, está razoavelmente comprovado que a atendente do caixa, agindo como preposta da ré, apresentou informação suficientemente precisa a propósito do objeto do parcelamento – no sentido de que referia-se a todo o saldo devedor perante a instituição -, informação esta que, nos termos do art. 30 do CDC, obrigou a ré e passou a integrar o contrato.

*Considere-se ainda que o autor, embora pessoa simples e idosa, no caso específico teve o cuidado de indagar à atendente expressamente se precisaria pagar mais alguma coisa, se toda a dívida estava englobada no parcelamento, e a preposta é que falhou, o que foi determinante para os problemas que ocorreram.*

Nesse sentido, deve-se entender que o autor nada deve à ré e a ré, que o inscreveu indevidamente nos órgãos restritivos (fato incontroverso), deve pagar-lhe indenização pelos danos morais decorrentes do abalo ao crédito.

A indenização, segundo critérios de razoabilidade, é arbitrada em R\$ 2.000,00; para o arbitramento considero, com o propósito de reduzi-la, o fato de que a falha específica da ré, no caso, foi particular de uma preposta que verbalmente informou o autor de modo inadequado, circunstância que não poderia ser de conhecimento da ré por ocasião da negativação e cobranças, já que, do ponto de vista documental – desprezada a informação indevida prestada verbalmente -, a negativação era lícita.

Ante o exposto, julgo procedente a ação e (a) CONDENO a ré na obrigação de excluir o nome do autor dos órgãos restritivos e abster-se de negativá-lo novamente, com base na dívida do cartão em discussão nos autos (b) CONDENO a ré a pagar ao autor R\$ 2.000,00, com atualização monetária desde a presente data, e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação.

Oficie-se imediatamente para a exclusão do nome do autor dos órgãos restritivos.

**Se a ré negativá-lo novamente após essa exclusão, incidirá multa diária de R\$ 100,00.**

Fica(m) desde já a(s) parte(s) ré(s) intimada(s), com a simples publicação desta no DJE, de que o termo inicial para pagamento voluntário no prazo de 15 dias, nos termos do art. 475-J do CPC, sob pena de incidência da multa de 10% e prosseguimento da execução, corresponderá ao trânsito em julgado da decisão final, independentemente de nova intimação.

P.R.I.

São Carlos, 14 de maio de 2015.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**