



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO REGIONAL III - JABAQUARA**  
**5<sup>a</sup> VARA CÍVEL**  
**RUA AFONSO CELSO , Nº 1065, São Paulo-SP - CEP 04119-061**  
**Horário de Atendimento ao Pùblico: das 12h30min às 19h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1021639-29.2015.8.26.0003**  
 Classe – Assunto: **Procedimento Comum - Obrigações**  
 Requerente: **C.A.D.V.**  
 Requerido: **Itaú Unibanco Banco Múltiplo S.A. e outro**  
 Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Gustavo Santini Teodoro**

Vistos.

C.A.D.V. ajuizou ação de obrigação de fazer contra **CIELO S.A. e ITAÚ UNIBANCO BANCO MÚLTIPLO S.A.**, sob estes fundamentos: a) em 10 de setembro de 2015, comprou quatro ingressos de evento musical do cantor David Gilmour, por meio do site [www.ticketsrjbr.com](http://www.ticketsrjbr.com); b) utilizou cartão de crédito Visa emitido pelo corréu Itaú e administrado pelo corréu Cielo; c) o site através do qual adquiriu os ingressos tem sede nos Estados Unidos da América e o valor dos ingressos era cotado em dólares americanos; d) o valor oficial de cada ingresso era de R\$ 850,00, mas foi cobrado o montante de R\$ 14.193,00, em vez dos 3.420,00 esperados; e) solicitou o cancelamento da compra, via formulário do site, em 17 de setembro de 2015; f) como não recebeu resposta, solicitou da empresa, em 8 de outubro de 2015, informações sobre o cancelamento; g) a empresa Tickets RJ informou que não realizaria o cancelamento e o valor foi lançado na fatura de seu cartão de crédito; h) no mesmo dia 8 de outubro, entrou em contato com funcionário do banco réu e pediu cancelamento da cobrança, dando início a processo de desacordo comercial; i) o banco réu providenciou o estorno do lançamento dos encargos e do valor de R\$ 1.666,77, mas não o estorno integral, sob o argumento de que atua apenas como meio de pagamento e a Tickets RJ havia se negado a cancelar a venda; j) por força do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade dos réus é objetiva e só pode ser elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiro; k) há solidariedade na cadeia de consumo entre a Tickets RJ e os réus; l) houve má prestação de serviço, pois estes lançaram a cobrança irregular mesmo depois de o autor, insistentemente, entrar em contato com eles.

Tutela antecipada para suspender a exigibilidade do débito foi deferida (fls. 29-30).

Na contestação (fls. 37-42), em síntese, o banco réu, juntamente com o Banco Itaucard S/A, sustentou o seguinte: a) atua como mero meio de pagamento, não integra a cadeia de consumo e não faz parte da relação de compra e venda, razão pela qual é parte passiva ilegítima; b) o cancelamento da compra deve se dar diretamente entre o consumidor e o

**1021639-29.2015.8.26.0003 - lauda 1**

estabelecimento comercial, como previsto no contrato de cartão de crédito; c) apesar disso, dispõe de mecanismos para intermediar a solução do conflito (*chargeback*), o que não foi possível, no caso, porque o autor não providenciou os documentos necessários; d)

Houve réplica (fls. 103-107).

Diante da preliminar de ilegitimidade passiva, seguiu-se decisão que facultou ao autor a alteração da petição inicial para substituição do réu, nos termos do art. 338 do Código de Processo Civil (fls. 108). O autor informou não pretender alterar o polo passivo (fls. 111).



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

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL III - JABAQUARA

5<sup>a</sup> VARA CÍVEL

RUA AFONSO CELSO , Nº 1065, São Paulo-SP - CEP 04119-061

**Horário de Atendimento ao Pùblico: das 12h30min às 19h00min**

O corréu Cielo S/A requereu reconsideração da decisão concessiva da tutela antecipada, por lhe ser materialmente impossível cumpri-la (fls. 127-129), bem como apresentou contestação, com estes fundamentos (fls. 179-186): a) não é parte passiva legítima, pois não tem relação com o portador do cartão e nunca cobrou nada do autor; b) não detém a bandeira estampada no cartão e não é administradora do cartão de crédito, mas sim apenas instala máquinas em estabelecimentos comerciais, para que possam operar com o sistema de cartões; c) não foi responsável pelo que ocorreu com o autor; d) não há prova de que uma máquina da Cielo foi utilizada.

Houve réplica (fls. 196-197).

### **É o relatório.**

### **Fundamento e decidido.**

Por ser desnecessária a produção de outras provas, o processo comporta julgamento na fase em que se encontra.

**1.** É caso de determinar a retificação do polo passivo, no que diz respeito ao corréu Banco Itaú Unibanco S/A.

Conforme se verifica nas faturas (fls. 59-74), emissor do cartão é o Banco Itaucard S/A. Como ele e o Banco Itaú Unibanco S/A compareceram nos autos e apresentaram contestação conjunta (fls. 37), não há prejuízo nenhum em se retificar o polo passivo, passando a figurar, no lugar do Banco Itaú Unibanco S/A, o Banco Itaucard S/A. Não há prejuízo nenhum ao autor, tampouco aos bancos, que pertencem ao mesmo grupo financeiro. Trata-se de uma simples retificação.

Feita essa retificação, não é caso de extinguir o processo sem julgamento de mérito contra o Banco Itaucard S/A, por suposta ilegitimidade passiva, pois, conforme se verifica em documento obtido no portal da associação brasileira de empresas de cartões de crédito e serviços (fls. 187), o corréu é o que se chama “emissor”, isto é, “empresa responsável pela emissão do cartão e pelo relacionamento com o portador para qualquer questão decorrente da posse, uso e pagamento das despesas do cartão”, o que evidentemente o insere na cadeira de fornecimento e atrai a incidência do art. 7º, § ún., do Código de Defesa do Consumidor.

**1021639-29.2015.8.26.0003 - lauda 2**

Mais argumentos para o reconhecimento da legitimidade passiva *ad causam* do corréu Banco Itaucard S/A constarão adiante, no item 2.1.

Ainda no campo das questões processuais, impõe-se declarar extinto o processo sem julgamento de mérito, em relação ao corréu Cielo S/A.

Conforme se extrai de documento obtido no portal da associação brasileira de empresas de cartões de crédito e serviços (fls. 187), esse corréu é o que se chama de empresa “credenciadora” ou “adquirente”, ou seja, “empresa que credencia estabelecimentos para aceitação dos cartões como meios eletrônicos de pagamento na aquisição de bens e/ou serviços.”



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL III - JABAQUARA

5ª VARA CÍVEL

RUA AFONSO CELSO , Nº 1065, São Paulo-SP - CEP 04119-061

**Horário de Atendimento ao Pùblico: das 12h30min às 19h00min**

Como também explicado naquele documento, “a credenciadora disponibiliza solução tecnológica e/ou meios de conexão aos sistemas dos estabelecimentos credenciados para fins de captura e liquidação das transações efetuadas por meio dos cartões.”

De forma objetiva e prática, como bem exposto na contestação desse corréu (fls. 182), sabe-se que é Cielo S/A quem fez a captura de determinada transação pela maquineta utilizada para passar o cartão. Como o autor informou, na petição inicial, que efetuou a compra por meio do site [www.ticketsrjbr.com](http://www.ticketsrjbr.com), não há como concluir que Cielo S/A teria atuado na captura da venda dos ingressos. Pode ter sido qualquer outra credenciadora. Portanto, é caso de acolher a preliminar e extinguir o processo em relação ao corréu Cielo S/A.

**2. No mérito, a ação é parcialmente procedente.**

**2.1.** O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo já julgou caso semelhante ao destes autos (Apelação 1005692-93.2013.8.26.0361; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/01/2015; Data de Registro: 14/01/2015):

*“Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Preliminar de ilegitimidade passiva do réu Descabimento A instituição financeira é parte legítima passiva em que se alega falha na prestação de serviços pelo não cancelamento de despesa e lançamento do valor na fatura do cartão de crédito, com posterior inclusão do nome da autora nos cadastros de restrição ao crédito em razão de débito do cartão de crédito Prejudicial rejeitada. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais Compra de passagens aéreas em site internacional Cancelamento da compra externada pela autora logo depois da compra Falha na prestação de serviços pela cobrança de valor, com posterior inclusão do nome da autora nos cadastros de restrição ao crédito, de compra de passagens aéreas em site internacional que a autora insistentemente pretendeu cancelar Má prestação de serviços Regra geral da solidariedade da cadeia de consumo evidenciada, no sentido que tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos - Aplicação do Codecon (art. 7º, § único, 14 da Lei nº 8.078/90) Danos morais evidenciados Prova do dano que se demonstra com o próprio fato ilícito (damnum in re ipsa)*

**1021639-29.2015.8.26.0003 - lauda 3**

*Indenização arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e ponderação Recurso negado. Recurso negado.”*

Para evidenciar a semelhança, transcrevem-se excertos do v. acórdão:

*“Apela a instituição financeira ré (fls.), sustentando preliminar de ilegitimidade passiva, na medida em que apenas viabiliza a forma de pagamento da compra realizada pelo titular do cartão (autora), devendo a própria vendedora do produto, e não a ré, responder perante a titular do cartão por eventual desacordo comercial. No mérito, repisa que o cancelamento da compra deveria ser efetuado diretamente com o estabelecimento comercial em que compradas as passagens aéreas, ressaltando que a ré não participou da relação contratual questionada, apenas fornecendo meio de pagamento da despesa. Sustenta não ter a autora apresentado documentos necessários*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO REGIONAL III - JABAQUARA**  
**5<sup>a</sup> VARA CÍVEL**  
**RUA AFONSO CELSO , Nº 1065, São Paulo-SP - CEP 04119-061**  
**Horário de Atendimento ao Pùblico: das 12h30min às 19h00min**

*para o cancelamento do débito no cartão de crédito, especialmente, deixando de formalizar a desistência da compra das passagens. (...)*

*Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva ad causam invocada pelo Banco réu.*

*No caso, a instituição financeira é parte legítima passiva ad causam em que se alega falha na prestação de serviços pelo Banco réu ao não cancelar despesa de compra de passagens aéreas em site internacional, bem como lançar o valor da referida compra na fatura do cartão de crédito, com posterior inclusão do nome da autora nos cadastros de restrição ao crédito em razão da referida compra. (...)*

*Narra a autora, na inicial, adquiriu passagens aéreas pela internet, em site internacional nominado KAIAK e ORBITZ, pagando referida compra com cartão de crédito administrado pela ré.*

*Entretanto, ao finalizar a compra, notou que os valores das passagens adquiridas estavam em Dólares americanos e não em Reais, entrando então em contato com a Administradora de cartões ré objetivando cancelar a compra, momento em que foi orientada por preposto da ré a pagar as faturas do cartão de crédito subtraindo-se o valor das referidas passagens.*

*Entretanto, para sua surpresa, em que pese a solicitação do cancelamento da compra das passagens, recebeu, em junho e julho/2013, missivas do SCPC e Serasa indicando apontamentos em seu nome por débitos do cartão de crédito nos valores de R\$ 24.841,00 e R\$ 52.000,00. (...)*

*O site internacional que vendeu as passagens aéreas à autora e a instituição financeira apelante, administradora do cartão, inserem-se na regra geral sobre a solidariedade da cadeia de consumo, na medida em que realizaram operação de venda a crédito com cartão de crédito administrado pelo Banco apelante, devendo, portanto, o Banco réu responder pelos prejuízos que sua conduta provocou à consumidora (art. 7, parágrafo único, do CDC). (...)*

**1021639-29.2015.8.26.0003 - lauda 4**

*No caso, incontrovertido a autora apelada, não conseguindo entrar em contato, por qualquer maneira, com a vendedora das passagens aéreas, ao pretender desistir da referida compra de passagens em razão da desavença quanto ao preço, esclarecendo que pelo fato de o site internacional não disponibilizar qualquer número de telefone ou e-mail para contato, impossível foi a comunicação da desistência com a referida vendedora.*

*Desta forma, impedida de contatar a vendedora, entrou em contato com a administradora do cartão de crédito, o Banco réu apelante, solicitando o cancelamento da operação, como revelam as transcrições das conversas telefônicas mantidas entre autora e prepostos do réu: (...)*

*Diante deste cenário, emerge patente a má prestação de serviço Bancário ao lançar-se débito na fatura do cartão de crédito, com posterior negativação do nome, de valor de passagens aéreas que a autora insistentemente solicitara o cancelamento, devendo responder solidariamente pela reparação dos danos causados à requerente.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO REGIONAL III - JABAQUARA**  
**5<sup>a</sup> VARA CÍVEL**  
**RUA AFONSO CELSO , Nº 1065, São Paulo-SP - CEP 04119-061**  
**Horário de Atendimento ao Pùblico: das 12h30min às19h00min**

*Bem anotou a propósito, o d. Juiz de Direito na r. sentença: 'A autora demonstrou à saciedade, por meio da documentação que instruiu a inicial, ter tomado as providências cabíveis junto à requerida com vistas ao cancelamento da malfadada compra. Tal fato também se comprova por meio das gravações dos contatos telefônicos havidos entre a autora e prepostos da requerida. Nada obstante o exercício do direito de arrependimento, expressamente previsto no artigo 49 do CDC, a requerida perseverou na indevida cobrança, nada obstante as reiteradas manifestações da autora, todos no sentido do cancelamento da compra realizada por meio da internet' (fl. ).*

**2.2.** No caso destes autos, conforme narrado na inicial e não negado na contestação, o autor foi surpreendido com o preço (fls. 2), porque esperava que o valor de cada ingresso fosse de R\$ 850,00, mas foi cobrado o valor de R\$ 14.193,00, pelos quatro ingressos adquiridos no site Tickets RJ Inc, para o show de David Gilmour.

Muito embora no documento de confirmação de compra conste que “todos os preços estão em dólares americanos (\$)", não há prova nenhuma de que, na página de compra dos ingressos, essa informação sobre a moeda estivesse clara. Ao que tudo indica, não estava, porque a forma correta de denominar a moeda norte-americana, para um público consumidor que não é norte-americano, não é só \$, mas sim US\$. Então, se estava escrito \$ 850,00 no site de compra para um show no Brasil, não há como recriminar o autor, se ele entendeu que se tratava de preço em reais.

De todo modo, essa questão de dólares ou reais é irrelevante, porque, conforme também incontroverso, quatro dias depois da compra, o autor solicitou à Tickets RJ o cancelamento da compra. Aparentemente, ao solicitar o cancelamento, o autor deu como justificativa a questão do preço em dólares e não em reais, tanto que a empresa negou o cancelamento sob o ridículo argumento de que “a moeda em dólar está informado na página de

**1021639-29.2015.8.26.0003 - lauda 5**

compra dos ingressos e página de revisão”.

Porém, além de não haver prova de que isso estivesse mesmo claramente informado, o autor, de acordo com a lei brasileira, podia desistir da compra, dentro de sete dias (art. 49 do Código de Defesa do Consumidor), sem dar nenhum motivo. O fato de este ser informado pelo consumidor e eventualmente não estar correto é algo totalmente irrelevante e não interfere no direito de desistir da compra.

Ao recusar o cancelamento da compra, a empresa Tickets RJ Inc, que não tem sede no Brasil, ainda informou ao consumidor que, se ele contestasse a cobrança, abriria processo contra o titular do cartão “no tribunal de Miami Florida EUA”. Não é preciso estender muito o argumento para concluir que, se uma empresa estrangeira, apesar de vender ingressos no Brasil, faz pouco caso da legislação brasileira ao negar o cancelamento da compra, não adiantaria, para o autor, continuar a discutir o assunto com ela.

Portanto, bem fez o autor ao enviar uma notificação ao banco (fls. 20-24), para tentar cancelar o lançamento da venda em sua fatura. Aliás, o próprio banco réu, na contestação, admitiu que “dispõe de mecanismos para intermediar a solução do conflito entre o estabelecimento e seu cliente” (fls. 39, penúltimo parágrafo), que ele chamou de “chargeback” (fls. 40, segundo



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL III - JABAQUARA

5<sup>a</sup> VARA CÍVEL

RUA AFONSO CELSO , Nº 1065, São Paulo-SP - CEP 04119-061

**Horário de Atendimento ao Pùblico: das 12h30min às 19h00min**

parágrafo), mas afirmou que o autor não apresentou os documentos necessários, sem explicitar quais exatamente teriam faltado.

Na verdade, a prova documental revela que o “chargeback” é um serviço deficiente e que não serve para nada. Realmente, num tal “laudo referenciado” (fls. 43), após transcrever todo o histórico do caso (o que presumivelmente deveria fazer com que o responsável por sua elaboração chegasse à única conclusão correta), o desfecho foi incompreensível (fls. 44, início): “o emissor ingressou na disputa dos valores contestados (chargeback), sendo que a regularização provisória não foi mantida em razão da recusa do estabelecimento comercial, conforme carta anexa.”

Ora, eis áí a prova cabal do serviço deficiente prestado pelo banco. Afinal, o emissor cobra o valor da compra do portador do cartão, passa o valor à empresa credenciadora e esta efetua o repasse final ao fornecedor. Ou seja, na origem de tudo está o emissor, que poderia e deveria, diante das evidências de que era o consumidor de seus serviços quem estava com a razão, não pagar nada à credenciadora, que então não teria também nada a repassar ao fornecedor descumpridor da lei. Que ficasse então a cargo do fornecedor procurar seus direitos, no tribunal que lhe aprouvesse, conforme escrito em sua própria mensagem.

Portanto, o banco réu deve ser condenado a cancelar o lançamento indevido da venda dos ingressos pelo site Tickets RJ, exatamente como pedido na inicial, confirmando-se a tutela antecipada, que suspendeu a exigibilidade do débito e determinou a abstenção de cobranças ou inclusão em cadastros de inadimplentes.

**3. Quanto ao ressarcimento das despesas com honorários contratuais de seu**

**1021639-29.2015.8.26.0003 - lauda 6**

advogado para ingressar com esta ação, o autor não tem razão, pois se trata de ônus a ser suportado por ele mesmo, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça em precedente aplicável ao caso (Terceira Turma, AgRg no REsp 1539014 / SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, j. 03/09/2015):

"AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. 1. AFRONTA AOS ARTS. 389, 395 E 404, TODOS DO CC. HONORÁRIOS CONTRATUAIS. RESSARCIMENTO PELA PARTE ADVERSA. IMPOSSIBILIDADE. PRECEDENTES. SÚMULA 83/STJ. 3. RECURSO IMPROVIDO. 1. A contratação de advogado para defesa judicial de interesses da parte não enseja, por si só, dano material passível de indenização, porque inerente ao exercício regular dos direitos constitucionais de contraditório, ampla defesa e acesso à Justiça. Incidência do enunciado n. 83 da Súmula desta Corte. 2. Agravo regimental a que se nega provimento."

**4. Ante o exposto: a) ANOTE-SE** a alteração do polo passivo de Banco Itaú Unibanco S/A para Banco Itaucard S/A; b) **DECLARO EXTINTO** o processo, sem apreciação do mérito, em relação ao corréu Cielo S/A, em razão de sua ilegitimidade passiva *ad causam*, arcando o autor, em razão da sucumbência, com custas em reembolso e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da causa; c) **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a ação em relação ao corréu Banco Itaucard S/A, que **CONDENO** a cancelar o lançamento indevido da venda dos ingressos pelo site Tickets RJ, na fatura do cartão do autor, no valor de R\$ 14.193,00, e



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL III - JABAQUARA  
5<sup>a</sup> VARA CÍVEL  
RUA AFONSO CELSO , Nº 1065, São Paulo-SP - CEP 04119-061  
**Horário de Atendimento ao Pùblico: das 12h30min às19h00min**

**CONFIRMO** a tutela antecipada, que suspendeu a exigibilidade do débito e determinou a abstenção de cobranças ou inclusão em cadastros de inadimplentes. Dada a sucumbência mínima do autor, o banco réu arcará com despesas e honorários advocatícios, fixados estes em dez por cento do valor da condenação. P.R.I.

São Paulo, 21 de agosto de 2017.

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

**1021639-29.2015.8.26.0003 - lauda 7**