

Diário de Justiça Eletrônico Nacional - CNJ - MT

Data de Disponibilização: 06/04/2026

Data de Publicação: 07/04/2026

Região:

Página: 511

Número do Processo: 1012878-72.2024.8.11.0015

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO - DJEN - DJEN

Processo: **1012878 - 72.2024.8.11.0015** Órgão: Quarta Câmara de Direito Privado Data de disponibilização: 06/04/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação: Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): **BRASIL CARD ADMINISTRADORA DE CARTAO DE CREDITO LTDA LOJA DOS OCULOS LTDA** Advogado(s): ALLYSON ARAUJO MENEZES OAB 24511-A MT NEYIR SILVA BAQUIAO OAB 129504-A MG Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número Único: **1012878 - 72.2024.8.11.0015** Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes] Relator: Des(a). SERLY MARCONDES ALVES Turma Julgadora: [DES(A). SERLY MARCONDES ALVES, DES(A). ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA, DES(A). RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO] Parte(s): [DEUSDETE DA SILVA - CPF: 894.298.771-00 (APELANTE), NATHALIA ALEXANDRE RAMOS GALVAN - CPF: 344.456.358-20 (ADVOGADO), LOJA DOS OCULOS LTDA - CNPJ: 44.040.482/0002-60 (APELADO), ALLYSON ARAUJO MENEZES - CPF: 034.256.051-43 (ADVOGADO), BRASIL CARD ADMINISTRADORA DE CARTAO DE CREDITO LTDA - CNPJ: 03.130.170/0001-89 (APELADO), NEYIR SILVA BAQUIAO - CPF: 078.709.326-20 (ADVOGADO)] A C Ó R D Ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: PROVIDO, UNÂNIME E M E N T A EMENTA DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATAÇÃO DE ÓCULOS DE GRAU. CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL. PRODUTO NÃO RETIRADO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, na qual o autor, aposentado por invalidez, alega ter sido atraído por promoção de exame de vista, assinado documentos sem informação clara sobre preço, recusado a retirada dos óculos ao ser surpreendido com cobrança de R\$ 2.105,00 e, posteriormente, ter seu nome negativado nos cadastros de inadimplentes. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há três questões em discussão: (i) definir se houve vício na contratação por ausência de informação clara sobre preço e condições de pagamento; (ii) estabelecer se a não retirada do produto pelo autor afasta a exigibilidade da dívida; e (iii) verificar se a negativação do nome do autor foi indevida, gerando direito à indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A condição de consumidor hipervulnerável do autor, aposentado por invalidez e

com presumível limitação de instrução formal, demanda proteção mais intensa nas relações de consumo, não sendo o mero fato de assinar documentos suficiente para afastar a possibilidade de analfabetismo funcional. A desproporção entre o valor da promoção que atraiu o consumidor (R\$ 100,00) e o valor final cobrado pelos óculos (R\$ 2.105,00), aliada à condição pessoal do autor, evidencia falha no dever de informação clara e adequada, previsto no art. 6º, III, do CDC. A recusa em retirar o produto, fato incontroverso admitido pela própria requerida, configura manifestação inequívoca de desistência da contratação, tornando abusiva a cobrança integral por produto que permanece em poder do fornecedor. A cobrança e negativação por produto personalizado não entregue configura enriquecimento sem causa, violando os princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato (arts. 421 e 422 do Código Civil). A inscrição indevida em cadastros de inadimplentes configura dano moral presumido, dispensando a demonstração de prejuízo concreto. A participação da administradora de cartão de crédito na cadeia de fornecimento atrai responsabilidade solidária pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido. Tese de julgamento: A recusa do consumidor em retirar produto personalizado, após constatar valor excessivo não informado previamente, configura desistência da contratação e torna ilegítima a cobrança integral e a negativação do seu nome. A condição de hipervulnerabilidade do consumidor intensifica o dever de informação clara e adequada pelo fornecedor, não sendo suficiente a mera assinatura em documentos para validar contratação realizada sem transparência. R E L A T Ó R I O RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL Nº **1012878 - 72.2024.8.11.0015** DEUSDETE DA SILVA X LOJA DOS OCULOS LTDA RELATÓRIO Eminentes Pares: Trata-se de recurso de apelação interposto por DEUSDETE DA SILVA com o fito de reformar a sentença proferida pelo Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de Sinop/MT que, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais ajuizada em face de LOJA DOS ÓCULOS LTDA e BRASIL CARD ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO LTDA., julgou improcedentes os pedidos formulados. Ainda, condenou a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixou em 10% sobre o valor atualizado da causa, com a suspensão da exigibilidade devido à concessão da assistência judiciária gratuita. Em suas razões recursais, o apelante alega, preliminarmente, a nulidade parcial da sentença por omissão quanto ao fato incontroverso da não retirada do produto, elemento que considera decisivo para a caracterização da ausência de relação obrigacional consolidada. No mérito, sustenta que a contratação foi realizada sem prévia informação sobre valor ou condições de pagamento, em violação aos arts. 6º, III e IV, 30 e 31 do CDC. Argumenta que, na condição de consumidor hipervulnerável, aposentado por invalidez e com baixa instrução, foi induzido a erro na compra do produto, prática que dissimula venda casada. Defende que houve manifesto vício de consentimento, nos termos dos arts. 138 e 139 do Código Civil, tornando o contrato anulável. Aduz que, mesmo que se entenda pela validade da contratação, a não entrega do produto impede a exigibilidade do valor cobrado, tornando ilegítima a inscrição de seu nome em órgãos restritivos. Requer o provimento do recurso para reformar a sentença, declarando a inexistência do débito, determinando a exclusão de seu nome dos cadastros de

inadimplentes e condenando as apeladas, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais. Em contrarrazões, a Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda. defende a manutenção da sentença. A Loja dos Óculos Ltda. não apresentou contrarrazões, conforme certidão de decurso de prazo juntada aos autos. É o relatório. V O T O R E L A T O R VOTO Eminentes Pares: Preliminarmente, o apelante suscita nulidade parcial da sentença, alegando que o juízo a quo deixou de enfrentar fato incontroverso e relevante: a não retirada do produto pelo consumidor. Sustenta que, nos termos do art. 489, §1º, IV, do CPC, a sentença seria nula por não se manifestar sobre argumento capaz de alterar a conclusão do julgamento. A preliminar se confunde com o mérito e será com ele analisada. Em síntese, o autor alega ter sido atraído por uma promoção de exame de vista, tendo escolhido um modelo de óculos sem ser informado sobre o preço. Afirma que, ao retornar para retirar o produto, foi surpreendido com a cobrança no valor de R\$ 2.105,00, quantia que considerou excessiva, razão pela qual se recusou a retirar os óculos. Posteriormente, teve seu nome negativado nos cadastros de inadimplentes pela segunda requerida. A controvérsia está em saber se houve vício na contratação por ausência de informação clara sobre preço e condições de pagamento, se a não retirada do produto pelo autor afasta a exigibilidade da dívida e se a negativação do nome do autor foi indevida, gerando direito à indenização por danos morais. De fato, verifico que a sentença não abordou expressamente a relevância jurídica da não retirada do produto pelo autor, limitando-se a mencionar que "o requerente, somente veio a manifestar o arrependimento no ato da entrega do produto, que ocorreu dias depois". Tal omissão, contudo, não configura nulidade formal da decisão, mas sim error in iudicando a ser corrigido mediante a análise aprofundada do mérito recursal, com base na devolutividade ampla do recurso de apelação. Após análise dos autos, verifico que o caso demanda especial atenção às circunstâncias pessoais do autor e ao contexto fático da contratação, sob a ótica da proteção ao consumidor hipervulnerável. Primeiramente, cumpre destacar que o autor é pessoa simples, aposentado por invalidez, com presumível limitação de instrução formal, o que o coloca em situação de vulnerabilidade acentuada nas relações de consumo. A jurisprudência dos tribunais superiores reconhece a figura do consumidor hipervulnerável, que demanda proteção ainda mais intensa do que aquela conferida ao consumidor comum. Quanto à alegação de analfabetismo, observo que o mero fato de o autor conseguir assinar seu nome em documentos não afasta, por si só, a possibilidade de ser analfabeto funcional, condição em que a pessoa, embora capaz de assinar o próprio nome, não compreende plenamente o conteúdo do que está assinando. Esta é uma realidade social brasileira que não pode ser ignorada pelo Poder Judiciário. No que tange à contratação, é fato incontroverso nos autos que o autor foi atraído ao estabelecimento por uma promoção de exame de vista por valor módico (R\$ 100,00), e acabou assinando documentos para aquisição de óculos no valor de R\$ 2.105,00. A desproporção entre o valor que atraiu o consumidor e o valor final cobrado, aliada à condição pessoal do autor, levanta sérias dúvidas sobre a transparência da negociação e o cumprimento do dever de informação clara e adequada, previsto no art. 6º, III, do CDC. Elemento crucial para o deslinde da controvérsia é o fato, admitido pela própria requerida, de que o produto jamais foi retirado pelo autor. Conforme consta na

contestação da Loja dos Óculos, "o produto está pronto para retirada", confirmando que o autor, ao tomar conhecimento do valor cobrado, recusou-se a levar os óculos. Nesse contexto, ainda que se considere válida a assinatura inicial dos documentos, a recusa em retirar o produto configura manifestação inequívoca de desistência da contratação. Embora o direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC não se aplique formalmente ao caso, por não se tratar de compra fora do estabelecimento comercial, os princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato, previstos nos arts. 421 e 422 do Código Civil, impõem limites à exigibilidade da obrigação. A cobrança integral por um produto personalizado que permanece em poder do fornecedor, sem que tenha havido efetiva entrega ao consumidor, configura enriquecimento sem causa, vedado pelo ordenamento jurídico. Se é verdade que o fornecedor teve custos com a confecção dos óculos sob medida, também é certo que mantém a posse do produto, podendo eventualmente reaproveitá-lo ou, ao menos, seus componentes. Ademais, a negativação do nome do consumidor em cadastros restritivos de crédito, em razão de dívida cuja exigibilidade é questionável diante da não entrega do produto, revela-se desproporcional e potencialmente abusiva, especialmente considerando a condição de hipervulnerabilidade do autor. Nesse sentido, a jurisprudência tem reconhecido que a inscrição indevida em cadastros de inadimplentes configura dano moral presumido, sendo desnecessária a demonstração de prejuízo concreto. Quanto à responsabilidade da segunda requerida, Brasil Card, embora tenha atuado como mera intermediadora financeira, sua participação na cadeia de fornecimento atrai a responsabilidade solidária pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC, especialmente porque foi ela quem promoveu a negativação do nome do autor. Ante o exposto, rejeito a preliminar de nulidade formal da sentença e, no mérito, DOU PROVIMENTO ao recurso para declarar a inexistência do débito, determinar a exclusão definitiva do nome do autor dos cadastros de inadimplentes e condenar as requeridas, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária pelo INPC a partir deste julgamento e juros de mora de 1% ao mês desde a data da inscrição indevida. Por fim, em razão da alteração do resultado do julgamento, inverto a distribuição dos ônus sucumbenciais, para condenar as requeridas ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação. É como voto. Data da sessão: Cuiabá-MT, 01/04/2026