

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.967.728 - SP (2021/0220661-1)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : NICOLE OZEYIL MACHADO
ADVOGADO : MARCELO CORREIA ROGGIERO - SP320701
RECORRIDO : ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS : PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134
MATHEUS REZENDE DE SAMPAIO - RJ197809
RECORRIDO : MASTERCARD BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA
ADVOGADOS : TELMA CECÍLIA TORRANO - SP284888
VANESSA RIBEIRO GUAZZELLI CHEIN - SP284889

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. BYSTANDER. FATO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO. ACIDENTE DE CONSUMO. AUSÊNCIA. MERO VÍCIO DE QUALIDADE. ARTS. 17 E 29 DO CDC. INAPLICABILIDADE.

1. Ação indenizatória por danos morais ajuizada em 23/04/2019, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/07/2020 e concluso ao gabinete em 13/09/2021.

2. O propósito recursal é decidir se a recorrente é considerada consumidora por equiparação, tendo legitimidade ativa para propor a respectiva ação indenizatória por danos morais causados pelos recorridos ao impossibilitar o uso de cartão de crédito pela filha da recorrente em viagem internacional com ela realizada e de quem dependia financeiramente na situação.

3. O art. 17 do CDC prevê a figura do consumidor por equiparação (*bystander*), sujeitando à proteção do CDC aquele que, embora não tenha participado diretamente da relação de consumo, sofre as consequências do evento danoso (acidente de consumo) decorrente de defeito exterior que ultrapassa o objeto do produto ou serviço e provoca lesões, gerando risco à sua segurança física ou psíquica. Precedentes.

4. Em caso de vício do produto ou serviço (arts. 18 a 25 do CDC), não incide o art. 17 do CDC, porquanto a Lei restringiu a sua aplicação às hipóteses previstas nos arts. 12 a 16 do CDC.

5. A incidência do art. 29 do CDC está condicionada ao enquadramento do caso em exame em uma das situações previstas nos arts. 30 a 54 do CDC.

6. Hipótese em que a má prestação de serviço consistente em bloqueio de cartão de crédito sem notificação, impedindo a sua utilização em viagem internacional, configura apenas um vício de qualidade que torna o serviço impróprio ao consumo, na forma do art. 20 do CDC, não incidindo, assim, os arts. 17 e 29 do CDC, carecendo a recorrente de legitimidade ativa para propor a respectiva ação indenizatória.

7. Recurso especial não provido.

Superior Tribunal de Justiça

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, por unanimidade, negar provimento ao recurso especial nos termos do voto do(a) Sr(a). Ministro(a) Relator(a). Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Dr. MATHEUS REZENDE DE SAMPAIO, pela parte RECORRIDA: ITAU UNIBANCO S.A

Brasília (DF), 22 de março de 2022(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.967.728 - SP (2021/0220661-1)
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : NICOLE OZEYIL MACHADO
ADVOGADO : MARCELO CORREIA ROGGIERO - SP320701
RECORRIDO : ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS : PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134
MATHEUS REZENDE DE SAMPAIO - RJ197809
RECORRIDO : MASTERCARD BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA
ADVOGADOS : TELMA CECÍLIA TORRANO - SP284888
VANESSA RIBEIRO GUAZZELLI CHEIN - SP284889

RELATÓRIO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relator) :
Cuida-se de recurso especial interposto por NICOLE OZEYIL MACHADO, fundamentado na alínea "a" do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/SP.

Recurso especial interposto em: 15/07/2020.

Concluso ao gabinete em: 13/09/2021.

Ação: indenizatória por danos morais, ajuizada por NICOLE OZEYIL MACHADO contra ITAÚ UNIBANCO S.A. e MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA., em razão de sua filha ter sido impossibilitada, diante da má prestação de serviços pelos recorridos, de usar cartão de crédito em viagem internacional com a recorrente, que dependia da filha para custear as despesas da viagem.

Sentença: o Juízo de primeiro grau julgou extinto o feito sem resolução de mérito, reconhecendo a ilegitimidade ativa da recorrente, uma vez que a titular do cartão de crédito é a sua filha.

Acórdão: o TJ/SP negou provimento à apelação interposta por NICOLE.

Recurso especial: alega violação dos arts. 17, 29 e 14 do CDC.

Superior Tribunal de Justiça

Sustenta que “embora não tenha a recorrente participado diretamente da relação de consumo, sofreu as consequências do evento danoso decorrentes de defeito na prestação de serviços à sua filha, que ultrapassou o seu objeto” (e-STJ fl. 891).

Argumenta que os dispositivos referidos “não condicionam à natureza do serviço a responsabilidade de reparar os danos morais sofridos pelos consumidores por equiparação” (e-STJ fl. 889).

Aduz que “o próprio Egrégio Tribunal a quo registrou que 'a desídia dos réus é incontroversa e reconhecida por esta Câmara quando do julgamento da Apelação nº 1002604-12.2017.8.26.0004'. (fls. 880)” (e-STJ, fl. 903), processo no qual os recorridos foram condenados a indenizar a filha da ora recorrente pelo mesmo evento danoso.

Assevera que “não se exclui o direito de a vítima de um evento ser indenizada o fato de o Poder Judiciário ter reconhecido o direito de a outra vítima do mesmo evento ser indenizada” (e-STJ fl. 893).

Juízo prévio de admissibilidade: o TJ/SP inadmitiu o recurso, dando azo à interposição do AREsp 1.927.813/SP, provido para determinar a conversão em recurso especial (e-STJ fl. 1005).

É o relatório.

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.967.728 - SP (2021/0220661-1)
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : NICOLE OZEYIL MACHADO
ADVOGADO : MARCELO CORREIA ROGGIERO - SP320701
RECORRIDO : ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS : PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134
MATHEUS REZENDE DE SAMPAIO - RJ197809
RECORRIDO : MASTERCARD BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA
ADVOGADOS : TELMA CECÍLIA TORRANO - SP284888
VANESSA RIBEIRO GUAZZELLI CHEIN - SP284889

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. BYSTANDER. FATO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO. ACIDENTE DE CONSUMO. AUSÊNCIA. MERO VÍCIO DE QUALIDADE. ARTS. 17 E 29 DO CDC. INAPLICABILIDADE.

1. Ação indenizatória por danos morais ajuizada em 23/04/2019, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/07/2020 e concluso ao gabinete em 13/09/2021.
2. O propósito recursal é decidir se a recorrente é considerada consumidora por equiparação, tendo legitimidade ativa para propor a respectiva ação indenizatória por danos morais causados pelos recorridos ao impossibilitar o uso de cartão de crédito pela filha da recorrente em viagem internacional com ela realizada e de quem dependia financeiramente na situação.
3. O art. 17 do CDC prevê a figura do consumidor por equiparação (*bystander*), sujeitando à proteção do CDC aquele que, embora não tenha participado diretamente da relação de consumo, sofre as consequências do evento danoso (acidente de consumo) decorrente de defeito exterior que ultrapassa o objeto do produto ou serviço e provoca lesões, gerando risco à sua segurança física ou psíquica. Precedentes.
4. Em caso de vício do produto ou serviço (arts. 18 a 25 do CDC), não incide o art. 17 do CDC, porquanto a Lei restringiu a sua aplicação às hipóteses previstas nos arts. 12 a 16 do CDC.
5. A incidência do art. 29 do CDC está condicionada ao enquadramento do caso em exame em uma das situações previstas nos arts. 30 a 54 do CDC.
6. Hipótese em que a má prestação de serviço consistente em bloqueio de cartão de crédito sem notificação, impedindo a sua utilização em viagem internacional, configura apenas um vício de qualidade que torna o serviço impróprio ao consumo, na forma do art. 20 do CDC, não incidindo, assim, os arts. 17 e 29 do CDC, carecendo a recorrente de legitimidade ativa para propor a respectiva ação indenizatória.
7. Recurso especial não provido.

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.967.728 - SP (2021/0220661-1)
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : NICOLE OZEYIL MACHADO
ADVOGADO : MARCELO CORREIA ROGGIERO - SP320701
RECORRIDO : ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS : PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134
MATHEUS REZENDE DE SAMPAIO - RJ197809
RECORRIDO : MASTERCARD BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA
ADVOGADOS : TELMA CECÍLIA TORRANO - SP284888
VANESSA RIBEIRO GUAZZELLI CHEIN - SP284889

VOTO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relator) :

O propósito recursal é decidir se a recorrente é considerada consumidora por equiparação, tendo legitimidade ativa para propor a respectiva ação indenizatória por danos morais causados pelos recorridos ao impossibilitar o uso de cartão de crédito pela filha da recorrente em viagem internacional com ela realizada e de quem dependia financeiramente na situação.

1. Do consumidor por equiparação

1. O conceito básico de consumidor está previsto no art. 2º do CDC, sendo toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

2. A legislação consumerista, ao tratar sobre a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, ampliou o conceito de consumidor para abranger todas as vítimas do evento danoso. Trata-se da figura do consumidor por equiparação (*bystander*), prevista no art. 17 do CDC.

3. Conforme a jurisprudência desta Corte, “nos termos do que dispõe o art. 17 da Lei n. 8.078/90, equipara-se à qualidade de consumidor para os efeitos legais, àquele que, embora não tenha participado diretamente da relação de

consumo, sofre as consequências do evento danoso decorrente do defeito exterior que ultrapassa o objeto e provoca lesões, gerando risco à sua segurança física e psíquica” (AgRg no REsp 1000329/SC, 4ª Turma, DJe 19/08/2010). No mesmo sentido: REsp 1574784/RJ, 3ª Turma, DJe 25/06/2018; REsp 1787318/RJ, 3ª Turma, DJe 18/06/2020; REsp 1327778/SP, 4ª Turma, DJe 23/08/2016.

4. A equiparação aplica-se apenas nas hipóteses de fato do produto ou fato do serviço, nas quais “a utilização do produto ou serviço é capaz de gerar riscos à segurança do consumidor ou de terceiros, podendo ocasionar um evento danoso, denominado de 'acidente de consumo'” (GARCIA, Leonardo de Medeiros, Código de Defesa do Consumidor comentado. Salvador: JusPodivm, 2016, p. 153).

5. Sob esse enfoque, “em caso de defeito de conformidade ou vício do serviço, não cabe a aplicação do art. 17, CDC, pois a Lei somente equiparou as vítimas do evento ao consumidor nas hipóteses dos arts. 12 a 16 do CDC” (REsp 753.512/RJ, 4ª Turma, DJe 10/08/2010), de modo que é imprescindível examinar se a hipótese em julgamento caracteriza um acidente de consumo.

2. Do acidente de consumo

6. A responsabilidade pelo fato do produto e do serviço está regulamentada nos arts. 12 a 17 do CDC, que não se confunde com a responsabilidade por vício do produto e do serviço, tratada nos arts. 18 a 25 do mesmo Código.

7. Como já entendeu a Quarta Turma desta Corte, “o defeito (arts. 12 a 17 do CDC) está vinculado a um acidente de consumo, um defeito exterior que ultrapassa o objeto e provoca lesões, gerando risco à segurança física e psíquica do consumidor. O vício (arts. 18 a 25 do CDC), por sua vez, causa prejuízo exclusivamente patrimonial e é intrínseco ao produto ou serviço,

tornando-o impróprio para o fim que se destina ou diminuindo-lhe as funções, mas sem colocar em risco a saúde ou segurança do consumidor” (AgRg no REsp 1000329/SC, 4ª Turma, DJe 19/08/2010).

8. Leciona Tartuce que “quando o dano permanece nos limites do produto ou serviço, está presente o vício. Se o problema extrapola os seus limites, há fato ou defeito, presente, no último caso, o acidente de consumo propriamente dito” (TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito do consumidor: direito material e processual. São Paulo: Método, 2018, p. 165).

9. Desse modo, exemplifica o autor, se alguém contrata um jardineiro, mas o serviço não é bem prestado, há vício do serviço (art. 20 do CDC). Porém, se o jardineiro matar o cão do consumidor, há fato ou defeito do serviço (art. 14 do CDC).

10. O art. 14 do CDC prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor no caso de danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços ou por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Ainda, o § 1º do referido dispositivo esclarece que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança esperada pelo consumidor.

11. Esclarece a doutrina que “não há responsabilidade civil por acidente de consumo quando inexistente defeito no produto ou no serviço” e “alguns tipos de serviço têm maior potencial para causar acidentes de consumo. É o caso dos serviços de transporte, de lazer, de saúde. Outros, como os de crédito, bancário, securitário ou financeiro, só indiretamente provocam acidentes de consumo” (BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor [eletrônico]. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021, p. RB-6.13 e 6.33).

12. A partir dessas considerações, para a caracterização de um acidente de consumo decorrente da prestação de um serviço, é necessária a ocorrência de um defeito exterior que ultrapassa o seu objeto e provoca lesões, gerando risco à segurança física ou psíquica do consumidor, ainda que por equiparação.

13. Esta Corte, por exemplo, já reconheceu a caracterização de acidente de consumo, equiparando a respectiva vítima a consumidor na forma do art. 17 do CDC, nas seguintes, dentre outras, situações: atropelamento por ônibus coletivo (REsp 1787318/RJ, 3ª Turma, DJe 18/06/2020); lesão corporal por garrafas quebradas de cerveja deixadas em via pública (REsp 1574784/RJ, 3ª Turma, DJe 25/06/2018); lesão corporal decorrente de disparo de arma de fogo por seguranças de estabelecimento, em assalto no local (REsp 1327778/SP, 4ª Turma, DJe 23/08/2016).

14. No particular, como consta no acórdão recorrido, a recorrente fez viagem internacional com sua filha e o cartão de crédito desta fora bloqueado sem a sua notificação, por desídia dos recorridos – ITAÚ e MASTERCARD.

15. Diante desse cenário, o Tribunal de origem decidiu pela ilegitimidade ativa da recorrente, porquanto “quem não pôde usufruir dos créditos oferecidos pelos réus [ora recorridos] foi sua filha, a única e pessoal destinatária dos serviços prestados” (e-STJ fl. 883).

16. Com efeito, a má prestação de serviço consistente em bloqueio de cartão de crédito sem notificação, impedindo a sua utilização em viagem internacional, configura apenas um vício de qualidade que torna o serviço impróprio ao consumo, na forma do art. 20 do CDC.

17. Não houve, assim, um defeito que ultrapassou os limites do serviço de fornecimento de crédito a ponto de causar danos ou riscos à segurança

física ou psíquica da recorrente, na forma do art. 14 do CDC.

18. Portanto, considerando que a hipótese em julgamento não caracteriza um acidente de consumo, mas apenas um vício do serviço, não se aplica a figura do consumidor por equiparação (*bystander*), prevista no art. 17 do CDC, razão pela qual não merece reforma o acórdão recorrido que decidiu pela ilegitimidade ativa da recorrente.

3. Ausência de violação do art. 29 do CDC

19. O art. 29 do CDC prevê outra hipótese de ampliação ao conceito de consumidor, equiparando-se a este todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas previstas nos capítulos do código que regulamentam as práticas comerciais (arts. 30 a 45) e a proteção contratual (arts. 46 a 54), exclusivamente para os fins desses capítulos.

20. Essa ampliação ocorre “nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja propriamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade ou submetida a prática abusiva, atraindo a incidência da equiparação tratada no art. 29 do Código de Defesa do Consumidor” (AgInt no AREsp 383.168/RJ, 4ª Turma, DJe 02/10/2019).

21. Ademais, a incidência do art. 29 do CDC “não prescinde da indicação de que, na hipótese sob exame, tenha sido constatada violação a um dos dispositivos previstos nos arts. 30 a 54 dos Capítulos V e VI do CDC. A norma do art. 29 não se aplica isoladamente” (REsp 567.192/SP, 4ª Turma, DJe 29/10/2014).

22. Na espécie, contudo, a situação fática delineada pelo acórdão recorrido não evidencia a ocorrência de uma das práticas dispostas nos arts. 30 a 54 do CDC, tampouco indicou a recorrente em qual das hipóteses previstas nesses dispositivos se enquadraria o caso em exame.

23. Nesse contexto, não se verifica a alegada violação do art. 29 do CDC.

4. Conclusão

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial e NEGO-LHE PROVIMENTO.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015, considerando o trabalho adicional imposto aos advogados dos recorridos, em virtude da interposição deste recurso, majoro os honorários fixados anteriormente em 15% sobre o valor da causa atualizado (e-STJ fl. 883) para 17%.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2021/0220661-1 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.967.728 / SP**

Números Origem: 1004906-43.2019.8.26.0004 10049064320198260004

PAUTA: 22/03/2022

JULGADO: 22/03/2022

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **PAULO DE TARSO SANSEVERINO**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **EDUARDO KURTZ LORENZONE**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : NICOLE OZEYIL MACHADO
ADVOGADO : MARCELO CORREIA ROGGIERO - SP320701
RECORRIDO : ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS : PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134
 MATHEUS REZENDE DE SAMPAIO - RJ197809
RECORRIDO : MASTERCARD BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA
ADVOGADOS : TELMA CECÍLIA TORRANO - SP284888
 VANESSA RIBEIRO GUAZZELLI CHEIN - SP284889

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Cartão de Crédito

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr. **MATHEUS REZENDE DE SAMPAIO**, pela parte RECORRIDA: ITAU UNIBANCO S.A

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Terceira Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto do(a) Sr(a). Ministro(a) Relator(a).

Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino (Presidente), Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.