



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000381558

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005317-74.2023.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante VANESSA SOUZA DE CARVALHO, é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 19 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1005317-74.2023.8.26.0286

Apelante: Vanessa Souza de Carvalho

Apelado(a): Banco Mercantil do Brasil

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Andrea Leme Luchini

Voto nº 1.552/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. COBRANÇAS INDEVIDAS EM FATURA DE CARTÃO DE CRÉDITO. EVENTO QUE NÃO ULTRAPASSA A ESFERA DO MERO ABORRECIMENTO. INAPLICÁVEL, AO CASO, A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. ALTERAÇÃO, DE OFÍCIO, DO ÍNDICE DOS CONECTIVOS LEGAIS DA CONDENAÇÃO. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que acolheu parcialmente os pedidos para condenar o réu a restituir à autora os valores descontados pelo serviço não contratado e, ainda, o valor de R\$ 503,18, pago pela autora por compra que não realizou.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se restou configurado o dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Para a configuração do dano moral indenizável, é necessário que o evento ultrapasse a esfera do mero aborrecimento cotidiano, causando efetiva lesão aos direitos da personalidade. No caso em exame, apesar do transtorno experimentado pela autora, não se vislumbra situação excepcional que justifique a indenização por danos extrapatrimoniais

4. Vale ressaltar que a teoria do desvio produtivo do consumidor não se aplica indistintamente a todo e qualquer transtorno experimentado pelo consumidor. Para sua caracterização, é necessário que o tempo desperdiçado para solução do problema tenha sido excessivo e desarrazoado, de modo a causar prejuízo significativo ao consumidor, o que não restou demonstrado no caso em análise.

5. Juros de mora e correção monetária. Alteração de ofício. Aplicação da taxa SELIC, sem atualização, até a vigência da Lei 14.905/2024 e, depois dela, a sua própria previsão de juros e correção, conforme a nova redação dos artigos 389, parágrafo único, e 406, ambos do CC.

IV. DISPOSITIVO

6. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivo relevante citado: CPC, art. 85, §11, e 1.010; Regimento Interno do TJSP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 944.308/PR, Tema Repetitivo 112 e REsp 1.795.982/SP; TJSP, Apelação Cível nº 1002147-90.2024.8.26.0664 e Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente a pretensão da parte autora para *CONDENAR a requerida a restituir à autora i) os valores descontados pelo serviço não contratado, que deverá ser apurado na fase de execução, mediante simples cálculo aritmético e comprovação de todos os descontos efetuados; ii) o valor de R\$ 503,18 pago pela autora referente à compra que não realizou. Todos os valores deverão ser corrigidos monetariamente pela tabela prática do TJSP e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir de cada desconto/pagamento.*

Em razão da sucumbência recíproca, condeno as partes ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, incluindo honorários advocatícios, que, com fulcro no art. 85, §8º, do Código de Processo Civil, fixo em R\$ 1.000,00 (um mil reais), notadamente em razão do valor irrisório obtido com a aplicação dos percentuais legais se considerado o valor estimado da condenação, com incidência de correção monetária, de acordo com o índice oficialmente adotado, até a data do efetivo pagamento.

Recorre a parte autora. Em síntese, alegou que a r. sentença deve ser reformada para condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 12.000,00, em razão da falha na prestação do serviço consistente na indevida exposição da autora a transações fraudulentas em seu cartão de crédito. Sustenta que o banco foi negligente ao não tomar as medidas de segurança necessárias para evitar a fraude, e que não atendeu prontamente aos reclames da autora quando esta buscou solucionar o problema. Aduz que a negativação indevida e o abalo ao crédito configuram o dano moral indenizável. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que seja reconhecida a

responsabilidade do réu pelos danos morais sofridos pela autora, com a consequente condenação ao pagamento de indenização no valor de R\$ 12.000,00.

Foram apresentadas contrarrazões, com alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade (fls. 144/150).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Afasto, de início, a arguição de ausência de dialeticidade recursal apresentada nas contrarrazões.

Isto porque, nas razões recursais, está claro o inconformismo do apelante, com especificação dos pontos da sentença impugnados, tendo sido cumprido o disposto no artigo 1.010 do CPC.

Superada essa questão, passo ao exame do mérito.

Cuida-se de demanda indenizatória por danos materiais e morais decorrentes de fraude perpetrada por terceiros mediante utilização indevida de cartão de crédito da autora.

Narra a parte autora que *solicitou um cartão via aplicativo, sendo que este nunca foi entregue* e que, ao retornar de um cruzeiro, recebeu mensagem informando que seu cartão havia sido desbloqueado, embora nunca tivesse solicitado tal operação. Ao apurar o ocorrido, constatou que haviam sido realizadas transações no valor total de R\$ 1.400,00 (saque, a ser pago em 85 parcelas) e R\$ 550,18 (compra em um supermercado), sem sua autorização. Registrou boletim de ocorrência, mas não conseguiu resolução administrativa junto ao banco. Pugna, assim, pela devolução dos valores cobrados indevidamente e indenização por danos morais.

Citado, o réu sustentou preliminar de ausência de interesse processual, alegando que todos os valores já haviam sido estornados antes mesmo do ajuizamento da ação. No mérito, aduziu que não houve resistência à pretensão da autora, que a autora demorou vinte e quatro dias para comunicar a ocorrência da fraude e que os danos decorrem de fato exclusivo de terceiro, não havendo nexo causal entre a conduta do banco e o dano eventualmente causado.

Diante desse contexto, forçoso reconhecer o acerto da i.

Magistrada sentenciante, ao julgar parcialmente procedente a demanda, consignando que *não se verifica, contudo, a ocorrência de danos de ordem moral. A mera cobrança indevida, sem circunstâncias específicas e graves, não dá ensejo à indenização por danos morais, sendo necessário para sua caracterização o sofrimento ou humilhação anormal, causando angústia e desequilíbrio, o que, de fato, não é o caso dos autos.*

De fato, para a configuração do dano moral indenizável, é necessário que o evento ultrapasse a esfera do mero aborrecimento cotidiano, causando efetiva lesão aos direitos da personalidade. No caso em exame, apesar do transtorno experimentado pela autora, não se vislumbra situação excepcional que justifique a indenização por danos extrapatrimoniais.

Importante ressaltar que, conforme demonstrado nos autos, o banco réu procedeu ao estorno dos valores indevidamente debitados, não tendo havido negativação do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito ou qualquer outra circunstância que pudesse causar abalo à sua honra ou imagem perante terceiros.

Nesse sentido, *é tranquila a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que mero aborrecimento, mágoa ou excesso de sensibilidade por parte de quem afirma dano moral, por serem inerentes à vida em sociedade, são insuficientes à caracterização do abalo, visto que tal depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido* (REsp nº 944.308/PR, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 06/03/2012, DJe 19/03/2012).

Na mesma linha, o entendimento desta Turma I do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau do Tribunal de Justiça de São Paulo:

APELAÇÕES - CARTÃO DE CRÉDITO - Ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de indenização por danos materiais e morais - Compras não reconhecidas pela titular do cartão - Sentença de procedência - Inconformismo das partes - Ré revel - Presunção relativa de veracidade das alegações de fato deduzidas na inicial - Existência de provas que conferem verossimilhança à narrativa autoral - Pretensão recursal de contrapor-se às alegações fáticas - Impossibilidade - Preclusão - Artigo 336 c/c artigo 346,

parágrafo único, ambos do CPC - Não demonstrada a regularidade das operações questionadas - Falha na prestação de serviços caracterizada - Dever de reparar os danos materiais - Dano moral não configurado - Envio de fatura de cartão de crédito com cobrança indevida, por si só, não gera presunção de dano moral, sobretudo quando não demonstrada tentativa de solução na esfera administrativa - Condenação afastada - DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ E NÃO CONHECERAM DO RECURSO DA AUTORA. (Apelação Cível nº 1002147-90.2024.8.26.0664, Rel. ALEXANDRE COELHO, julgado em 28/01/2025) (destaquei).

Vale ressaltar que a teoria do desvio produtivo do consumidor, mencionada nas razões recursais, não se aplica indistintamente a todo e qualquer transtorno experimentado pelo consumidor, pois para sua caracterização, é necessário que o tempo desperdiçado para solução do problema tenha sido excessivo e desarrazoado, de modo a causar prejuízo significativo ao consumidor, o que não restou demonstrado no caso em análise.

Em relação aos fatos noticiados nas petições de fls. 201/202 e 207/208, anoto que nada há a prover nesta instância, incumbindo à parte, se o caso, promover a formação do incidente de cumprimento de sentença (obrigação de fazer).

Por fim, no tocante aos juros de mora e à correção monetária, constou na sentença, datada em 30/11/2023: *Todos os valores deverão ser corrigidos monetariamente pela tabela prática do TJSP e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir de cada desconto/pagamento.*

Contudo, deve ser observada a tese firmada pelo STJ, no Tema Repetitivo 112, com trânsito em julgado em 05/6/2009, no sentido de que a taxa de juros moratórios a que se refere o art. 406 do CC/2002 é a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia SELIC, reiterado pela Corte Especial do STJ no julgamento do REsp 1.795.982/SP.

E como a SELIC compreende a correção monetária, incide apenas o percentual por ela definido.

No mais, após a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, aplicam-se as regras nela estabelecidas.

Nesse sentido, adoto como razão de decidir os fundamentos do acórdão da lavra do Desembargador CLAUDIO GODOY, no julgamento da Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356, da 1ª Câmara de Direito Privado, em 10/02/2025: *Com efeito, deve mesmo ser afastada a aplicação da Lei 14.905/2024 no período anterior ao de sua vigência, como se procedeu na sentença. Mas não para se aplicarem os índices no decisum discriminados. Na verdade, os juros de mora da indenização arbitrada devem incidir na forma do julgamento, pela Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, do REsp 1.795.982/SP, então assentado o entendimento de que, para o período anterior à Lei 14.905/2024, mas bem em seus termos, devida incidência de juros pela Taxa SELIC, embora sem atualização. E, já depois disso, remetendo a este precedente: REsp n. 2.170.289, Ministro Raul Araújo, DJe de 02/10/2024; AgInt no AREsp n. 2.070.372/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 9/9/2024, DJe de 12/9/2024. Destaca-se, porém, que no período posterior, incide a lei nova e a redação que se deu aos artigos 389, parágrafo único, e 406 do CC/02. A correção e os juros incidem mês a mês e por isso são colhidos, a partir de sua vigência, pela lei nova. E, de resto, o princípio que se contém, até de forma mais extensa, no artigo 2.035 do CC/02, que consagra a tese da chamada retroatividade mínima, ou seja, incidência da lei nova a efeitos futuros de atos jurídicos pretéritos.*

Frise-se que os juros de mora e a correção monetária constituem matéria de ordem pública, razão pela qual a alteração de ofício dos respectivos termos iniciais e dos índices não configura reformatio in pejus. (AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 27/3/2023, DJe de 31/3/2023).

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, majorando os honorários sucumbenciais devidos pela recorrente para R\$ 1.200,00, na forma do artigo 85, §11, do CPC; e **(ii)** modifico, de ofício, o índice dos consectários legais da condenação, nos termos do voto.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora