



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000419999

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019435-27.2023.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante SANDRO RODRIGUES SANTOS, é apelado BANCO CSF S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

RUI PORTO DIAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1019435-27.2023.8.26.0554

Apelante: Sandro Rodrigues Santos

Apelado: Banco Csf S/A

Comarca: Santo André – 7ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Márcio Bonetti

Voto nº 1601

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E C/C RESSARCIMENTO MORAL, OBRIGAÇÃO DE FAZER. Lançamentos indevidos em fatura de cartão de crédito. Compras não reconhecidas. Sentença de improcedência pela perda do objeto quanto à declaração de inexigibilidade, tendo em vista que os valores foram estornados em fatura posterior. Indeferido dano moral ante a não caracterização. Irresignação do autor. Não cabimento. Cobrança em duplicidade estornada. Lançamentos de juros e encargos decorrentes do pagamento mínimo da fatura. Escolha do usuário do cartão de crédito em realizar pagamento a menor. Negativas devidas ante os valores deixados em aberto. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 341/345, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados em inicial por entender configurada perda do objeto quanto ao pedido de inexigibilidade dos valores indevidamente lançados em fatura, posto que as mesmas foram regularizadas em momento anterior à demanda, bem como inexistente qualquer dano de ordem moral. Condenou o autor a arcar com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor atribuído a demanda.

Irresignado, o apelante alega, em suma, que os débitos deveriam ter sido declarados inexigíveis em sentença, posto que os valores que não reconhece continuam sendo cobrados. Ainda, pede pelo reconhecimento e consequente condenação pelos danos morais sofridos. Pede seja dado provimento ao recurso a fim de se reformar a sentença e julgar procedentes os pedidos formulados em inicial.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Contrarrazões às fls. 385/409.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e recolhido o preparo às fls. 376/379 e 419/420.

Há oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

O recurso não merece provimento.

Consta dos autos que o autor possui cartão de crédito atrelado à Requerida desde longa data, e que no início de 2023 houve a efetivação de diversas compras indevidas via internet, as quais alega não ter realizado e que, apesar de feitas diversas reclamações à requerida, não teve seu problema solucionado.

É certo que a relação estabelecida entre as partes se submete ao Código de Defesa do Consumidor, em que o autor é pessoa física que utiliza serviço como destinatário final, enquadrando-se no conceito de consumidor (art. 2º, caput, do CDC), e o apelado é pessoa jurídica privada que desenvolve atividade de prestação de serviços (art. 3º, caput, do CDC).

Vale ressaltar que o § 2º do art. 3º do CDC elenca como serviço qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, *“inclusive as de natureza bancária, financeira e de crédito”*, tendo a Súmula 297 do STJ sedimentado o entendimento de que *“o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Porém, a aplicação do CDC não exime o consumidor de produzir a prova do fato constitutivo de seu direito.

Conforme se extrai dos autos, o autor alega que foi vítima de fraude bancária pelo meio do qual lhe restou imputado transações financeiras que não realizou ou autorizou.

Afirma, ainda, expressamente, que vem realizando o pagamento das faturas apenas no montante em que entende devido, deixando em aberto os valores que considera como fraudulentos.

Já o réu, por sua vez, demonstrou tanto em sede de contestação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

quanto em sede de contrarrazões que todos os valores contestados pelo autor em inicial foram devidamente estornados, incluindo juros e IOF, nas faturas posteriores (fls. 86/91), o que também se encontra confirmado nas faturas juntadas pelo próprio autor às fls. 02/05.

Ainda, ao analisar a fatura de vencimento 02/2023, verifica-se que constam estornos de parte das transações impugnadas feitos pelo próprio estabelecimento responsável, fazendo com que a fatura fechasse com saldo credor.

Resta claro que o Banco Réu procedeu em estrito cumprimento aos preceitos contratuais quando o autor contestou as compras que alega não ter realizado, porém, a instituição bancária não possui autonomia para suspender ou cancelar compras junto ao estabelecimento comercial. **Se as compras foram realizadas indevidamente, seja mediante fraude ou mediante terceiro conhecido que se utilizou do cartão do autor, mas foram realizadas, novos lançamentos, de fato, apareceriam nas outras faturas do consumidor, posto que medida alguma foi tomada ante o estabelecimento comercial. Em momento algum dos autos o autor comprova que entrou em contato com os estabelecimentos para contestar/cancelar as compras indevidamente realizadas, apenas se preocupa em responsabilizar o banco que emite a fatura.** (g.n.)

Ainda, não bastante, o autor expressamente afirma que, por livre e espontânea vontade, optou por pagar apenas a parte da fatura que entendia como devida, realizando sucessivos pagamentos parciais das faturas. Dessa forma, como bem elucidado em contestação e contrarrazões, o autor acarretou seu próprio enquadramento na Resolução 4.549/2017 do Banco Central do Brasil aderindo automaticamente ao chamado “Parcela Pronta”, que nada mais são do que os lançamentos supervenientes aos estornos e contestados pelo autor.

Assim, perfeitamente acertada a r. sentença quando reconheceu que *“(...) analisando a contestação apresentada pela instituição ré, constato que a primeira pretensão do autor perdeu seu objeto, haja vista que ela regularizou a fatura do cartão de crédito estornando os valores litigiosos em momento anterior ao ajuizamento desta demanda.”*

Já no que tange o dano moral, o mesmo não comporta acolhimento,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

devendo a sentença ser mantida também neste ponto.

Os lançamentos indevidos de valores nas faturas do autor não lhe acarretaram presumido dano moral passível de indenização. Isto porque, no caso vertente, não ficou demonstrada a ocorrência de dano moral indenizável, pretensão esta que, na verdade, está fundada em dissabores e contratemplos que, repita-se, foram devidamente resolvidos pela instituição bancária.

Ressalte-se que, não é devida indenização, sob o rótulo de "dano moral", em razão de transtornos, perturbações ou aborrecimentos que as pessoas sofrem no seu dia a dia, frequentes na vida de qualquer indivíduo, que não demonstrou ter gerado qualquer abalo psicológico, ou alteração do seu comportamento habitual, em razão destes contratemplos.

Conforme decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça, “a verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - *in re ipsa* (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável” (AgRg no REsp 1269246 / RS Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO - Quarta Turma Data do Julgamento: 20/05/2014 Data da Publicação/Fonte: DJe 27/05/2014).

Cumpre salientar que, o autor não sofreu abalo ou lesão à sua honra objetiva e subjetiva. Além disto, não ficou evidenciada, no caso vertente, a ocorrência de cobranças vexatórias ao consumidor. Ao contrário, ficou perfeitamente demonstrada que as negativações são, em verdade, devidas e decorrentes de exercício regular de direito do réu, posto que o próprio autor assume ter deixado diversos valores das faturas em aberto.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ora, ainda que assim não o fosse, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos podem acontecer, e, se não houve conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao devedor sofrimento indesejado, entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade do requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra.

Assim, ausente o dano alegado, tenho que o pedido não comporta acolhida, pois em sua existência é que se funda a reparação.

Nesse viés, é o entendimento deste E. TJSP:

APELAÇÃO. Nulidade de cobranças em cartão de crédito e indenização por dano moral. Alegação de lançamentos indevidos. Sentença de improcedência. Irresignação. Descabimento. Cobrança em duplicidade estornada. Lançamentos de juros e encargos decorrentes do pagamento mínimo da fatura. Escolha do usuário do cartão de crédito em realizar pagamento a menor, sujeitando-se aos encargos. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002011-80.2019.8.26.0434; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Pedregulho -Vara Única; Data do Julgamento: 10/09/2024; Data de Registro: 12/09/2024)

APELAÇÃO - DANO MATERIAL FRAUDE CARTÃO DE CRÉDITO Consumidor Cartão de crédito utilizado por terceiros Dever da instituição financeira zelar pela segurança das transações Exclusão do nexo causal Impossibilidade: - É dever da instituição financeira zelar pela segurança das transações de seus clientes, razão pela qual, falhando nessa tarefa, não há exclusão do nexo causal, pela utilização do cartão de crédito clonado Dever de restituição do valor lançado indevidamente na fatura, em razão de compras fraudulentas efetivadas com o cartão da cliente. DANO MORAL Fraude bancária Compras realizadas com o uso de cartão de crédito não reconhecidas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pelo titular Responsabilidade do banco pelas operações financeiras
Má prestação do serviço que, por si só, não enseja o reconhecimento
de dano moral: Em que pese o banco seja responsável pela
segurança das transações realizadas com cartão de crédito, não se
verifica a ocorrência de dano moral pela simples má prestação do
serviço, tendo em vista que não houve maiores repercussões na vida
da autora, seu nome não foi negativado e não houve retenção de
verba alimentar. RECURSOS DA AUTORA E DO RÉU NÃO
PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1000674 96.2022.8.26.0128;
Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de
Direito Privado; Foro de Cardoso - Vara Única; Data do
Julgamento: 18/10/2023; Data de Registro: 18/10/2023).

Desse modo, embora desconfortável a situação a que se sujeitou o autor, não se revela suficiente para a caracterização do dano moral, que se configura como “(...) a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo” (Programa de responsabilidade civil, 2ª ed., SP: Malheiros, 1998, p. 78, apud Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade civil, 8ª ed., SP: Saraiva, 2003, p. 549/550)” (4ª Câmara de Direito Privado, Apelação n.º 0008073-46.2008, Rel. Des. Teixeira Leite, j. 21/08/2014, v.u.).

Ora, dano moral e constrangimento são matérias graves, devendo ser concebidas em sua devida importância e, aqui, resta claro que o autor não sofreu qualquer prejuízo de qualquer ordem moral que seja, sendo absolutamente inadmissível discussão em contrário.

É certo que o autor passou por dissabores, tanto que foi compelido a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

buscar a tutela do Judiciário para a defesa dos seus interesses. No entanto, em hipóteses como esta, a caracterização do alegado dano exige que a conduta irregular traga consequências relevantes na vida do lesado, que superem o simples aborrecimento e desgaste naturalmente decorrentes das tentativas de solucionar o problema.

É verdade, também, que a falha na prestação do serviço causa transtornos. No entanto, a parte autora não demonstrou minimamente repercussões graves ao ponto de lesar direitos de sua personalidade. Os autos não espelham cobranças vexatórias ou tratamento desrespeitoso.

Ou seja, embora indesejáveis, os fatos narrados na inicial não acarretam qualquer sofrimento apto a ferir direitos da personalidade ou que ultrapasse o razoavelmente esperado na vida em comunidade e justifique a reparação por dano moral fixada.

Nestas condições, não ocorreu dano moral passível de reparação e, assim, de rigor a manutenção da r. sentença nos exatos termos em que proferida.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, mantendo a r. sentença pelos seus próprios e jurídicos fundamentos, majorando os honorários advocatícios devidos pela autora para 11% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

RUI PORTO DIAS

Relator