



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000424249

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000966-19.2024.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelado AMANDA OLIVEIRA ABREU (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 36811

APELAÇÃO : 1000966-19.2024.8.26.0320

COMARCA : Foro de Limeira - 4ª Vara Cível

APTE. : Luizacred S.A. Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

APDA. : Amanda Oliveira Abreu (Justiça Gratuita)

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. COMPRA FRAUDULENTE EM CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO MANTIDA. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. RESTITUIÇÃO EM DOBRO AFASTADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença proferida pelo Juízo da 4ª Vara Cível do Foro de Limeira, que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por dano moral e repetição de indébito, ajuizada por consumidora que alegou a realização de compras fraudulentas em seu cartão de crédito. A sentença reconheceu a inexistência da dívida, condenou a ré ao pagamento de R\$ 7.000,00 a título de danos morais e à restituição em dobro do valor de R\$ 550,00, além de custas e honorários. A ré, ora apelante, sustenta ilegitimidade passiva e inexistência de falha na prestação de serviços.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira é parte legítima para responder por compras fraudulentas em cartão de crédito; (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço capaz de justificar a declaração de inexigibilidade do débito e a indenização por danos morais; (iii) determinar se é cabível a restituição em dobro do valor cobrado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A instituição financeira que emite o cartão de crédito e auferir benefícios econômicos com sua utilização integra a cadeia de fornecimento e responde solidariamente por danos oriundos de compras fraudulentas, nos termos do art. 14 do CDC, sendo, portanto, parte legítima para figurar no polo passivo da demanda.

4. A compra contestada foi realizada em nome da autora, porém entregue em endereço diverso de sua residência. A ré não apresentou elementos mínimos de prova sobre a regularidade da transação, descumprindo o ônus previsto no art. 373, II, do CPC. Aplica-se,

assim, a Súmula 479 do STJ, configurando-se fortuito interno.

5. A insistência na cobrança de débito fraudulento, mesmo após acionamento administrativo e extrajudicial pela autora, caracteriza falha na prestação do serviço, ensejando reparação moral, especialmente diante do tempo e esforço dispendido pela autora para resolver o problema — hipótese de aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

6. A indenização por danos morais deve atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, devendo ser mantida a indenização arbitrada pela r. sentença singular.

7. A restituição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC exige a efetiva comprovação do pagamento do valor indevidamente cobrado, o que não foi demonstrado nos autos. Assim, a devolução em dobro deve ser afastada.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

“A instituição financeira que emite cartão de crédito é parte legítima para responder por compras fraudulentas realizadas com o cartão de seu cliente.

Configura falha na prestação de serviço a insistência na cobrança de débito indevido sem comprovação da legitimidade da transação.

O tempo desperdiçado pelo consumidor para resolver problema causado pelo fornecedor caracteriza dano moral indenizável, nos termos da Teoria do Desvio Produtivo.

A restituição em dobro do valor cobrado indevidamente pressupõe prova inequívoca do pagamento da quantia pelo consumidor.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI, 14 e 42, parágrafo único; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, arts. 85, §2º e §11, 86, caput, e 373, I e II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, AREsp 1.260.458, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 25.04.2018; TJSP, Apelação Cível nº 1013332-34.2021.8.26.0405, Rel. Des. Mendes Pereira, j. 29.04.2022; Precedente deste E. Tribunal de Justiça.

Recurso à r. sentença de fls. 150/158 proferida pelo MM. Juiz de Direito da 4ª Vara Cível do Foro de Limeira, Dr. Paulo Henrique Stahlberg Natal, que julgou procedente a demanda, nos termos do artigo 487, I, do CPC, para declarar inexigível a dívida retratada na inicial, declarando a inexistência das compras apontadas na inicial, bem como condenar a ré ao pagamento do valor de R\$ 7.000,00 em favor da parte autora a título de danos morais, com correção pelo IPCA desde a publicação da sentença e acrescido de juros de mora legais a contar da citação, além de condenar a ré à restituição em dobro do valor de R\$ 550,00, com juros de mora a partir da citação e correção monetária desde o desembolso.

Em razão da sucumbência, condenou a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.

Recorre a ré pretendendo a reforma do julgado.

Recurso regularmente processado (fls. 161/172) e respondido (fls. 179/190).

É o relatório.

Trata-se de “ação declaratória de inexistência de débito e cobrança c.c. com indenização por dano moral c.c. restituição” ajuizada pela apelada em face da empresa apelante.

Alega a autora em sua inicial em síntese que em 04/09/2023 foram realizadas duas compras fraudulentas em seu cartão de crédito, cada uma no valor de R\$ 550,00, junto ao estabelecimento "Real Ingressos".

Afirma que uma das transações foi estornada de ofício pela própria instituição financeira, por destoar do seu perfil de gastos.

Contudo, ao verificar sua fatura em 06/09/2023, constatou que a segunda transação permanecia ativa. Relata que entrou em contato com o SAC da ré (protocolo nº 2023254510010), ocasião em que a atendente confirmou se tratar de transações fraudulentas e informou que

ambas seriam canceladas.

No entanto, em novembro/2023, a ré lançou novamente o valor de R\$ 550,00 em sua fatura. A autora registrou boletim de ocorrência e formalizou reclamação no site consumidor.gov, sem obter êxito na resolução do problema.

Pretende a declaração de inexistência do débito de R\$ 550,00, restituição em dobro do valor pago, indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Fundamenta o pedido de danos morais na teoria do desvio produtivo do consumidor, destacando que precisou acionar a ré por quatro vias diferentes (SAC, BO, consumidor.gov e ação judicial), sem obter resolução.

Benefícios da gratuidade da justiça deferidos à autora (fls. 67).

Em contestação, a ré suscita preliminarmente sua ilegitimidade passiva, argumentando que não participou da relação comercial entre a autora e o estabelecimento, atuando apenas como meio de pagamento.

No mérito, alega que seguiu os procedimentos de chargeback, mas o estabelecimento comercial não concordou com o estorno, apresentando comprovação de que as compras teriam sido realizadas pela autora, com preenchimento correto de seus dados.

Em réplica, a autora rebate a preliminar argumentando que a causa de pedir é a falha na segurança do sistema bancário da ré, que permitiu a realização de compras fraudulentas pela internet sem as devidas verificações. Ressalta que a própria ré reconheceu inicialmente a fraude ao cancelar uma das transações de ofício e que não apresentou qualquer documento comprobatório de que as compras foram efetivamente realizadas pela autora, como registros de IP ou geolocalização.

As partes manifestaram sobre provas (fls. 143/144 e 145).

A r. sentença singular julgou procedente a demanda, nos termos já expostos.

Recorre a ré alegando em síntese preliminar de ilegitimidade passiva, visto que a parte ré não participou da negociação entre as partes. Pondera que não houve falha na prestação de serviço, sendo regularmente prestado, devendo a ação ser julgada extinta, sem julgamento de mérito, nos termos do artigo 485, VI, do CPC.

No mérito sustenta ausência de falha na prestação de serviço. Pondera que a despesa não pode ser de imediato cancelada, visto que a ré não participou da negociação entre as partes.

Assinala que o estabelecimento não concordou com o estorno da despesas contestadas, cabendo ao apelante apenas relançar o valor da compra. Pontua que o estabelecimento não concordou com o estorno, visto que a compra foi efetuada e acompanhada por e-mail da apelada.

Discorre sobre o procedimento de chargeback, a ausência de dano material e restituição dos débitos contestados e a necessidade de afastamento ou redução da condenação pelos danos morais.

Requer a reforma.

O recurso comporta parcial provimento.

Da Ilegitimidade Passiva:

A preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela ré recorrente não comporta acolhimento.

Isso porque a transação impugnada foi realizada através de cartão de crédito adquirido junto à ré.

E a Instituição Financeira, emissora do cartão de crédito,

teve proveito econômico e benefício patrimonial com a aceitação e o uso do produto pela consumidora, restando evidente que integra diretamente a cadeia de fornecimento do serviço que ensejou o dano reclamado, fato do qual decorre sua responsabilidade objetiva e solidária, nos termos do art. 14 do CDC.

A propósito:

“CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE BUFFET COM PAGAMENTO INTEGRAL DO PREÇO POR MEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO Evento não realizado por força da imposição de restrições em virtude da pandemia de Covid Consumidora que requereu o cancelamento do contrato junto ao Buffet e a cessação da cobrança das parcelas e devolução dos valores pagos à instituição financeira ante a impossibilidade da realização da festa na data pactuada llegitimidade passiva Banco emissor do cartão de crédito que teve proveito econômico e benefício patrimonial com a aceitação e o uso do produto pela consumidora Instituição financeira que integra diretamente a cadeia de fornecimento do serviço que ensejou o dano reclamado, fato do qual decorre sua responsabilidade objetiva e solidária, nos termos do art. 14 do CDC Precedentes da Corte e do STJ Preliminar rejeitada Além disso, a autora pediu administrativamente o estorno dos valores pagos ao banco, tendo este silenciado a respeito de eventual impossibilidade de pronto atendimento Falha na prestação de serviços caracterizada Dano moral, contudo, não evidenciado Questão que se limita a desacordo comercial Ausência de provas de prejuízo efetivo a direito da personalidade Indevida a imposição à instituição do dever de indenizar, pois apenas este recorreu da sentença com o intuito de afastar tal condenação Majoração da verba indenizatória pretendida pela autora descabida Apelação da autora desprovida e recurso do banco provido em parte para excluir sua condenação ao pagamento de indenização por dano moral, fixados os honorários advocatícios sucumbenciais a serem pagos pela requerente ao advogado do bando, em mil reais, por equidade, nos termos do art. 85, §§ 8º e 11 do CPC, vedada a compensação e cuja exigibilidade fica suspensa em relação à requerente (art. 98, § 3º do CPC).” (TJSP; Apelação Cível 1013332-34.2021.8.26.0405 SP; Relator: Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Julgamento e Publicação em 29/04/2022) (g.n.).

Em que pesem os argumentos apresentados pela ré apelante, é notória a legitimidade da instituição financeira para compor a demanda, pois, tem responsabilidade sobre aprovações e lançamentos das compras realizadas, decorrentes do cartão que emitiu para ser utilizado pela parte autora.

Preliminar afastada.

Do mérito:

Na hipótese vertente, a autora apelante sustenta que na data de 04/09/2023 foram efetuadas duas compras pelo site da empresa Real Ingressos, no valor de R\$ 550,00 cada, no cartão de sua titularidade, com vencimento para 25/10/2023.

Pondera que a ré estornou uma dessas compras, por destoar de seu perfil de gastos, porém, tomou conhecimento que uma das transações estava efetivada em seu demonstrativo de gastos, contatando imediatamente a ré para informar que as duas transações eram fraudulentas.

Assinala que na fatura de setembro e outubro de 2023 os valores foram retirados, no entanto, em novembro do mesmo ano, foi lançado o valor de uma daquelas vendas, visando enriquecimento ilícito. Discorre que tentou solução através de três canais diversos, porém, sem êxito.

Entende pela declaração de inexigibilidade do débito, além de restituição em dobro e danos morais.

Com a inicial, a parte autora apresenta nos autos a fatura com vencimento em 25/09/2023, na qual consta as duas transações impugnadas no valor de R\$ 550,00 cada e seus respectivos estornos (fls. 23/24).

Na fatura do mês de outubro de 2023 não consta a cobrança da transação questionada (fls. 41/42), porém, consta às fls. 43/44 o valor cobrado de R\$ 550,00, relativo a uma das transações questionadas na inicial.

Às fls. 35/36 consta Boletim de Ocorrência e às fls. 38/40 Reclamação junto ao Procon (consumidor.gov.br).

Em defesa o réu alega apenas a sua ilegitimidade passiva e que não houve concordância do estabelecimento no estorno das transações, restando pela ausência de danos materiais e morais.

Com efeito, aplica-se ao caso em tela o Código de Defesa

do Consumidor a teor da Súmula 297 do STJ (*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*).

No entanto, o réu em momento algum comprou efetivamente que as compras impugnadas foram realizadas pela parte autora.

Em sua defesa, consta que as compras impugnadas no valor de R\$ 550,00 cada, se referem a ingressos para o show do Luan Santana, os quais foram entregues no endereço localizado na Rua José da Silva, nº 402, Vila Queiroz, Limeira/SP (fls. 79), sendo que não se trata do endereço da parte autora, que reside na Rua Guararapes, nº 1042, Bairro Vila Cláudia, Limeira/SP (fls. 01 e 17/19).

Assim, a compra que foi incluída na fatura do mês de Outubro de 2023, na quantia de R\$ 550,00, impugnada pela parte autora, não houve a comprovação de regularidade para ser considerada lícita a cobrança.

Nesse contexto, o réu não se desincumbiu de seu ônus probatório, a teor do artigo 373, II, do CPC.

Assim, resta evidente a responsabilidade da ré, cabendo aqui o registro de que é cada vez mais comum esse tipo de ocorrência ante o grande número de falsários que infelizmente atuam no país, o que exige do fornecedor de serviços a adoção de todas as normas de segurança que estejam ao seu alcance.

Aliás, evidente a fraude, de modo que é aplicável a Súmula 479 do STJ, no contexto do fortuito interno: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Deve, portanto, ser mantida a declaração de inexigibilidade da transação em discussão, nos termos da r. sentença singular.

Recurso não provido.

Repetição do indébito em dobro:

No que se refere a repetição do indébito em dobro, assiste razão a parte ré, ora apelante.

Isso porque o artigo 42, do CDC estabelece:

“Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.” (g.n.).

Ora! O artigo é claro que a repetição do indébito se refere ao dobro do **pagamento** em excesso.

No entanto, não há prova de que a parte autora tenha efetivamente realizado o pagamento da fatura, incluindo o valor de R\$ 550,00 impugnado, visto que nos autos somente consta a fatura com a cobrança do valor, sem qualquer prova do pagamento.

No dizer de Theotonio Negrão in Código Civil e Legislação Civil em vigor, 34ª edição, Ed. Saraiva, 2016, p. 946:

“Deve ler-se: ‘O consumidor que tiver sido cobrado e pago quantia indevida’, etc, porque só pode repetir o indébito quem pagou, e não quem foi simplesmente cobrado indevidamente” (g.n).

Dessa forma, diante da ausência de prova do pagamento dos valores cobrados indevidamente, pela parte autora, não há que se falar em restituição em dobro dos valores impugnados.

Deve, portanto, ser afastada a repetição do indébito em dobro, nos termos expostos.

Recurso provido.

Danos morais:

No que se refere aos danos morais, o conjunto probatório dos autos, leva a crer que os dissabores sofridos pela autora, ultrapassam o mero aborrecimento.

A legislação moderna consagrou o direito à indenização por dano moral desde que comprovada a existência de dano à honra, à imagem ou à moral do cidadão, expondo-o a uma situação constrangedora ou vexatória, com repercussão negativa na esfera social.

Ocorre que, no presente caso, percebe-se que a situação vivenciada pela autora se enquadra, sim, nesses requisitos.

Veja-se que a autora apresentou nos autos o protocolo via SAC junto à ré (nº 2023254510010), bem como juntou aos autos a Boletim de Ocorrência (fls. 35/36) e Reclamação junto ao Procon (consumidor.gov.br).

No entanto, a autora não obteve êxito em resolver a cobrança indevida, comprovando assim, diante de todos os documentos apresentados na inicial, os fatos constitutivos de seu direito. Tudo nos termos do art. 373, I do CPC.

Assim, não restou outra alternativa para a autora, em resolver o seu problema, a não ser a intervenção do Poder Judiciário.

Oportuníssimo destacar que a ré não impugna especificamente os documentos apresentados com a inicial, se limitando a afirmar em sua defesa, ilegitimidade passiva e inexistência de falha na prestação do serviço.

Nesse contexto, o que se observa é que a autora não somente teve que dispendar tempos incontáveis para a solução do problema diga-se “en passant” de singela simplicidade -, mas como também precisou se socorrer ao Judiciário para a satisfação de sua pretensão.

Indubitável, no presente caso, a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, de autoria de Marcos Dessaune, cujo norte defende que o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar os problemas ocasionados pelos fornecedores e prestadores de serviços constitui dano indenizável.

Nas palavras do autor:

“O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irreversível” (in “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado”, Ed. Revista dos Tribunais, 2011).

Vem entendendo o E. STJ que:

“Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado, cumprindo prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilar o entendimento de que a “missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais.” (...) Com efeito, a abusiva cobrança de encargos bancários indevidos e a recalcitrância injustificada por tempo expressivo [três anos] do réu em proceder a cessação desta exação e o espontâneo ressarcimento à correntista, constitui injusta agressão, porquanto privou a autora de utilizar o seu tempo disponível na forma que melhor lhe aprouvesse, de molde a provocar sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, vulnerando seu patrimônio moral, a justificar a reparação almejada. (...) Indisputável, destarte, a configuração dos danos morais indenizáveis, bem é de ver que considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao

enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o sério constrangimento suportado pela vítima da injusta ofensa, afigurando-se, sob tal perspectiva, razoável o arbitramento da indenização em cinco mil reais. (AREsp 1260458, Relator(a) Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data da Publicação: 25/04/2018) (g.n.).

Outros julgados, no mesmo sentido: AREsp nº 1.241.259-SP, ARESPP nº 1.132.985/SP, RESp nº 1.634.851/SP.

Como dito alhures, a situação vivenciada pela autora realmente extrapolou os limites do “mero aborrecimento”, sendo obrigada a entrar em contato com a parte ré para tentativa de solução do problema e lavrar Boletim de Ocorrência e Reclamação junto ao Procon, tudo sem obter êxito.

Nesse sentido o entendimento deste E. Tribunal:

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com repetição do indébito e indenização por dano moral. Sentença de parcial procedência. Reconhecimento da inexigibilidade da dívida. Apelação interposta pela autora. Inaplicabilidade do art. 42 do CDC. Ausência de prova de pagamento dos valores indevidamente cobrados. Danos morais configurados. Teoria do desvio produtivo. Redistribuição dos ônus sucumbenciais. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1009998-72.2024.8.26.0506; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/04/2025; Data de Registro: 14/04/2025) (g.n.).

Como visto, estão presentes os requisitos para indenização pelos danos morais.

Dessa forma, verifica-se que a responsabilidade da ré é de caráter objetivo, consoante o art. 927, § único, do Código Civil, assim transcrito:

“Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”.

Trata-se pois de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

Incide “in casu” a má prestação de serviços por parte da ré a quem incumbia o dever de diligência quanto às operações que realiza.

Não pode a autora ser lesada em razão de falhas.

Dentro de todo este contexto, é patente a responsabilidade da ré pelos danos morais.

E, a respeito do tema, é pacífica a jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores, no sentido de que *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

O montante devido a título de indenização deve ter em consideração a dor moral, que não tem preço e resolve-se, em mera e prosaica indenização em dinheiro não só pela aplicação da teoria do desestímulo como igualmente pela necessidade de emprestar-se lenitivo ao ofendido.

Nesse contexto tem-se que a indenização da quantia de R\$ 7.000,00 arbitrado pela r. sentença singular observou os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

E ainda, a indenização encontra-se dentro do parâmetro adotado por esta E. Câmara:

“PRELIMINAR - Julgamento “citra petita” - Inocorrência - Sentença que examinou todos os pedidos e suficientemente fundamentada - Preliminar rejeitada. RESPONSABILIDADE CIVIL - Ação de indenização por dano moral decorrente de atos de cobrança de dívida já declarada judicialmente inexistente, com decisão transitada em julgado - Instituição financeira ciente de que o crédito

estava sendo discutido judicialmente e que foi declarado inexigível, foi incauta em negociá-lo em cessão de crédito e deixou de comunicar a cessionária a fim de cessar as cobranças - Dano moral caracterizado - Cobranças indevidas por correspondência e via telefone que duraram mais de dois anos, com importunação da autora, a qual foi submetida a reexperimentar o mesmo dissabor outrora percebido de ser inquinada de devedora relativo a débito declarado judicialmente inexigível - Devida a indenização no montante fixado em R\$ 10.000,00 em favor da requerente - Aplicável no caso, a teoria do desvio produtivo do consumidor - Precedentes do STJ, bem como desta Corte - Ausência de ato atentatório à dignidade da justiça que ensejasse a aplicação da multa prevista no art. 774 do CPC - Litigância de má-fé não caracterizada - Recurso do corréu desprovido e parcialmente provimento o da autora a fim de majorar a condenação da parte requerida no pagamento de indenização por dano moral para R\$ 10.000,00, corrigido monetariamente desde a publicação deste acórdão (Súmula nº 362 do STJ) e com juros de mora a partir do evento danoso (Súmula nº 54 do STJ)." (TJSP; Apelação Cível 1001125-42.2022.8.26.0219; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guararema - Vara Única; Data do Julgamento: 28/05/2024; Data de Registro: 28/05/2024) (g.n.).

Assim, deve ser mantida a indenização arbitrada pela r. sentença singular em seus termos.

Recurso não provido.

Diante da ínfima alteração recursal, deve ser mantida a sucumbência arbitrada pela r. sentença singular.

Diante do exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator