



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000441934

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008634-07.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante LETÍCIA DUARTE MONTANO DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NEON PAGAMENTOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado 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 Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

PENNA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 29.539

APELAÇÃO Nº 1008634-07.2024.8.26.0590

APELANTE: NEON PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

APELADA: LETÍCIA DUARTE MONTANO DA COSTA E

**SILVACOMARCA: SÃO VICENTEJUIZ “A QUO”: FERNANDO EDUARDO
DIEGUES DINIZ**

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Declaratória c.c. Indenizatória por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Incidência dos artigos 3º, § 2º e 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor e Súmula n. 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça. Inteligência do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor. Inconformismo da Autora. Requer a condenação do Recorrido a indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00. Não acolhimento. Apelante que não logrou êxito em comprovar culpa exclusiva do Réu, nos termos do artigo 373, II do Código Processo Civil. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. Sentença de fls.133/140, cujo Relatório se adota, que nos Autos da Ação Declaratória c.c. Indenizatória por danos materiais e morais, julgou parcialmente procedente o pedido, para declarar a inexigibilidade do débito em discussão nos Autos, tornando definitiva a tutela provisória de fls. 69/70 e fixando multa de R\$1.000,00 para cada fatura na qual feito o lançamento da despesa impugnada, incluindo nesta multa aquela fatura vencida em 11/09/2024 e outras posteriores que eventualmente sejam lançadas em desacordo com a ordem judicial, observado o artigo 323, do Código de Processo Civil, debitadas indevidamente da fatura da Autora a despesa identificada como “Ec*Yoursuccessmk”, em favor de Ramp Electronics, para pagamento em oito parcelas mensais de R\$382,80, quantia que deverá ser restituída em dobro, com correção monetária a partir de cada desembolso, com acréscimo de juros moratórios computados de forma simples, na taxa prevista no art. 406, do Código Civil, a contar da efetivação dos descontos, nos termos do art.398, do Código Civil, apurando-se em liquidação de sentença os valores efetivamente debitados; extinguindo o Processo, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

indenização por danos morais, a Autora arcar com honorários advocatícios de 10% sobre o valor pretendido a este título na Inicial, observando-se a concessão da Gratuidade Processual concedida; enquanto o Réu, tendo em vista o valor ínfimo da pretensão declaratória em relação à qual sucumbiu, arcar com honorários advocatícios de R\$600,00 em favor do Patrono da Autora, considerando se tratar de causa sem maior complexidade, dispensando inclusive a realização de audiência.

Houve a interposição de Embargos de Declaração (fls. 143/148), os quais foram acolhido parcialmente, nos termos supramencionados (fls.150/151).

Inconformada, apela a Autora (fls. 154/165), alegando, em síntese, não restar dúvida de que a falha de segurança no serviço fornecido pelo Apelado causou dano moral, assim, com fundamento nos arts. 8º e 14 da Lei nº 8.078/90, o Apelado responde pela reparação dos danos sofridos pela Apelante em consequência do defeito na prestação do serviço.

Salienta que a exigência de prova do dano moral, no caso concreto, se satisfaz com a comprovação do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que ensejam, uma vez que de boa-fé dispendeu seu tempo útil para solução do problema (fraude no cartão de crédito), não sendo possível considerar como sendo meros dissabores os transtornos sofridos.

Afirma que o valor da reparação, porém, não é tarifado, e os critérios de fixação são propostos pela Doutrina e Jurisprudência, portanto, requerendo a reforma parcial da r. sentença para que seja condenado o Apelado ao pagamento da quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais), compatível com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, pois se revela adequado e punitivo.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença, para se julgar procedente o pedido de danos morais, se condenando o Apelado ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00.

Recurso regularmente processado, com apresentação das contrarrazões (fls. 169/174).

É o breve relatório.

Cuida-se de Ação Declaratória Indenizatória c.c. Indenizatória por danos materiais e morais, movida por “Letícia Duarte Montano da Costa e Silva” em face de “Neon Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento”, pretendendo a restituição em dobro do valor pago; a declaração de inexigibilidade da despesa questionada; indenização por danos morais, estimada em R\$ 10.000,00; alegando ser correntista e possuir cartão de crédito junto ao Banco Réu, e que no dia 07/05/2024, tomou conhecimento através de notificação do aplicativo instalado em seu aparelho celular, que haviam realizado uma compra no valor de R\$3.059,00, o qual foi parcelado em 8x parcelas de R\$ 382,19, em seu cartão de crédito virtual final 4180, e por não reconhecer a operação, bloqueou o cartão de crédito e contestou junto ao canal próprio com o Requerido, porém, após a comunicação ao Banco Réu, ocorreu que com a compra fraudulenta foi todo seu limite de crédito disponível, passando a ficar impossibilitada da utilização de seu cartão de crédito, causando transtornos em seu dia a dia, e mesmo tendo Banco Requerido informado que registrou que faria uma análise e que um crédito de confiança seria depositado na próxima fatura do cartão (vencimento em junho), e que caso a contestação fosse negada, fariam a cobrança deste valor que foi creditado na fatura; todavia, conforme consta, na fatura com vencimento no 11/06/2024, não veio cobrança da compra fraudulenta, bem como não houve nenhum crédito inserido pelo Banco Réu, porém, no dia 06/07/2024, houve o fechamento da fatura com vencimento para o dia 11/07/2024, e a cobrança da compra fraudulenta contestada voltou a ser cobrada, realizando assim, o pagamento integral do valor da fatura, não deixando valor em aberto.

Pois bem

De início, convém ressaltar que, na hipótese, incidem as Normas Consumeristas, segundo Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras.”

No entanto, a aplicabilidade da Legislação Consumerista não implica na consequente procedência dos pedidos autorais.

Neste sentido, ainda, a Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal

de Justiça, determina que:

“As Instituições Financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

E uma vez que a responsabilidade, na hipótese dos Autos, é objetiva, conforme estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Ademais, embora não se negue que a responsabilidade civil da Instituição Financeira seja objetiva, de acordo com o enunciado da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, portanto independente de culpa, necessário que reste comprovado o nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito.

No caso dos Autos, a insurgência da Autora resume-se apenas quanto ao dano moral.

Contudo, argumenta que a conduta ilícita na falha de prestação de serviços do Apelado causou danos, portanto, presente o nexo causal, logo todos os elementos que configuram o dever de indenizar, razão pela qual requer a reforma parcial da r. sentença de Primeiro Grau neste ponto.

Entretanto, razão não assiste a Apelante, visto que não logrou êxito em comprovar a inexistência de falha na prestação de serviços ou culpa exclusiva do Apelado, diante de ato exclusivo de terceiros, nos termos do artigo 373, II do Código Processo Civil, não havendo em que se falar em falha na prestação de serviços do banco ou mesmo na sua responsabilização por ato praticado pelo próprio cliente.

Deste modo, a Apelante não logrou êxito em demonstrar a prova do

nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito, entre o Banco Réu, ora Apelado.

Por esta razão, não há que se falar em danos morais, porquanto, aplicando-se ao caso em exame a referida norma consumerista, ressalta-se que era obrigação da Apelante demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito, nos exatos termos no artigo 373, caput e inciso I, do Código de Processo Civil, o que não ocorreu na hipótese.

No mais, nota-se, pelos elementos de prova colacionados aos Autos, que a Autora/Apelante não sofreu qualquer tipo de dano que configurasse o dever de indenizar.

Denota-se que não houve demonstração de outras despesas além das normais inerentes ao exercício do direito de defesa, não caracterizando os danos pleiteados.

Além do que, não foi comprovado a incidência do artigo 186 do Código Civil, para que seja configurada a responsabilidade do Réu pelo ocorrido, não se extraindo a caracterização do ato ilícito e a ocorrência de danos morais, a justificar a sua indenização.

Tampouco há que se falar na aplicação da teoria da perda do tempo útil ou teoria do desvio produtivo do consumidor, em que defende que: *“o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar os problemas ocasionados pelos fornecedores e prestadores de serviços constitui dano indenizável”*.

Vale, destacar que nada foi juntado aos Autos para fins de demonstração de desperdício demasiado de tempo, por exemplo, inúmeros registros de protocolo de atendimento junto à Empresa Ré, como tentativa com vistas a solucionar o problema administrativamente.

Assim, o tempo de espera e a demora das negociações são inerentes a vida em sociedade, bem como não houve demonstração nos Autos de outras despesas além das normais inerentes ao exercício do direito de defesa, não caracterizando dano moral.

Neste sentido conforme a orientação do E. Superior Tribunal de Justiça:

“A indenização por dano moral não deve ser deferida por qualquer contrariedade, não se devendo estimular o enriquecimento indevido nem a chamada indústria do dano moral”. (REsp 504.639/PB, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, J. 26.06.03).

E ainda, conforme o julgado deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS EM CONTA BANCÁRIA. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME *Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido, condenando a instituição financeira à restituição de R\$623,30, relativo a transações não reconhecidas, mas que rejeitou o pedido de indenização por danos morais. O recorrente pleiteia a reforma da sentença para condenar o banco ao pagamento de R\$10.000,00 a título de indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *Há uma questão central em discussão: definir sobre a existência de dano extrapatrimonial sofrido pelo autor em razão do lançamento de transações não reconhecidas e cabimento da indenização pretendida. III. RAZÕES DE DECIDIR* *A falha na prestação do serviço pela instituição financeira, ao permitir as transações fraudulentas, não é suficiente, por si só, para configurar dano moral, sendo necessária a comprovação de efetiva ofensa à honra ou à personalidade do autor, o que não ocorreu na hipótese em exame. IV. DISPOSITIVO* *E TESE* *Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000663-83.2024.8.26.0003; Relator: Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 27/01/2025)*

Desta forma, não merece prosperar a pretensão de condenação do Apelado por danos morais.

Logo de rigor a manutenção da r. Sentença proferida.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso, mantendo-se na íntegra a r. Sentença de Primeiro, inclusive quanto aos ônus de sucumbência.

PENNA MACHADO
Relatora