



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000448931

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002234-97.2024.8.26.0453, da Comarca de Pirajuí, em que é apelante DM FINANCEIRA S.A. - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelado ALINE GRACIELE REIS XAVIER.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1002234-97.2024.8.26.0453

Apelante: Dm Financeira S.a. - Crédito, Financiamento e Investimento

Apelado: Aline Graciele Reis Xavier

Comarca: Pirajuí

Juiz(a): Raphael Correia Lima Alves De Sena

Voto nº 21357

Apelação. Prestação de serviços bancários. Lançamento não reconhecido em fatura de cartão de crédito. Operação indevida. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por danos morais. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte autora.

1. Lançamento que destoia do perfil normal de utilização do cartão. Cancelamento da operação, administrativamente, mediante estorno do valor principal nas faturas subsequentes, remanescendo, porém, a cobrança de encargos financeiros moratórios. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais da cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Débito inexigível, devendo recompor-se a correntista ao “status quo ante”, cessando-se a cobrança dos encargos financeiros moratórios correlatos à operação anulada.

2. Dano moral bem configurado. Fatos narrados na petição inicial que extrapolam o mero aborrecimento, demonstrando o calvário percorrido pela autora, sem sucesso, para a resolução do impasse administrativamente. Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Ato lesivo apto a causar constrangimento de ordem moral. Indenização arbitrada em R\$ 3.000,00, em consonância com os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara.

3. Sentença mantida. **Recurso desprovido.**

Trata-se de recurso de apelação contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação “*para: (i) afastar cobranças indevidas referentes à “multa por atraso”, “juros de mora” e “encargos rotativos” que incidiram sobre os valores da compra posteriormente estornada; (ii) condenar o réu a reparar os danos morais suportados pela parte autora, no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com juros de mora, 1% ao mês até a data de 29.08.2024, a partir de quando incidirá a Taxa Selic (deduzido o índice de atualização monetária IPCA), a partir da cobrança indevida, e correção monetária, Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir desta data. Fica desde já autorizada a compensação de valores. Condenou-se o réu, em respeito à súmula 326 do STJ, ao pagamento das custas e demais despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, fixados em R\$ 1.000,00 (mil reais), nos termos do art. 85, §§2º e 8º do CPC, com correção monetária, Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde o arbitramento. A partir do trânsito em julgado, deverá incidir apenas a Taxa Selic, uma vez que ela já engloba tanto a correção monetária quanto os juros de mora.*” (fls. 164/168).

A ré apela, requerendo que a ação seja julgada improcedente, argumentando que: **a)** “*ainda que se admita que as transações não tenham sido realizadas pela autora, não há que se falar em falha na prestação do serviço do réu, vez que realizado mediante a apresentação do cartão e a correta digitação dos dados de validação, que é de conhecimento exclusivo de seu titular*”; **b)** “*a recorrente estornou o valor contestação, não havendo que se falar em qualquer dano suportado pela parte recorrida*”; e **c)** afastamento da condenação ao pagamento de indenização por dano moral ou a redução de tal valor (fls. 171/175).

Contrarrazões a fls. 183/194.

Recurso tempestivo e regularmente processado, com preparo.

Sem oposição ao julgamento em sessão virtual.

É o relatório.

1. De início, afasta-se a alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade, pois, muito embora as razões do recurso se limitem a considerações já realizadas na origem, verifica-se que há referência à r. sentença recorrida, impugnando seus fundamentos. Nessa medida, e reconhecendo a aplicabilidade restrita das hipóteses de rejeição da peça recursal com base no artigo 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil, é de rigor o conhecimento do recurso, nos termos a seguir explicitados.

2. A sentença prolatada pelo juízo de primeiro grau avaliou corretamente os elementos fáticos e jurídicos apresentados pelas partes, dando à causa o justo deslinde que se impõe. Por isso, adota-se e ratifica-se tais fundamentos para mantê-la:

No presente caso, a controvérsia envolve a contestação de cobrança indevida em fatura de cartão de crédito, que resultou na aplicação de juros e multas à parte autora, bem como no alegado dano moral decorrente da falha na prestação do serviço.

A parte autora busca a declaração de inexistência do débito e a indenização pelos danos sofridos, enquanto a parte ré sustenta a legalidade da cobrança e a ausência de responsabilidade pelo ocorrido.

A parte autora informa que, mesmo após o estorno total do valor do débito, conforme demonstrado na fatura do mês de abril de 2024 (fls. 27/30), a cobrança de juros e multas persiste.

A parte ré, em sua contestação, limitou-se a afirmar genericamente que não houve falha na prestação do serviço, sem apresentar qualquer documentação que comprovasse a regularidade da cobrança ou que impugnasse especificamente os fatos narrados pela autora. Não juntou aos autos os conteúdos dos protocolos informados nem demonstrou ter prestado qualquer suporte efetivo à contestação da transação.

De fato, ao se analisar as faturas dos meses de abril, maio, junho e julho (fls. 27/30, 31/34, 35/38 e 39/42), verifica-se que houve o reembolso do valor da compra contestada pela autora, porém os juros e encargos decorrentes das cobranças indevidas não foram cancelados.

(...) A própria conduta da ré, ao efetuar o estorno do valor principal, reforça o reconhecimento da irregularidade da cobrança original, tornando ilegítima a manutenção de encargos financeiros sobre um débito que não deveria sequer ter sido lançado.

(...) Dessa forma, resta evidente a falha na prestação de serviço por parte da ré, que, além de permitir a realização de uma transação contestada pela autora, não adotou medidas adequadas para impedir a cobrança indevida de encargos sobre um valor já estornado. A manutenção dos juros e multas, mesmo após a regularização do débito, reforça a responsabilidade da instituição financeira, que deveria garantir

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o correto ajuste das faturas, evitando prejuízos indevidos à consumidora.

(...) Diante disso, impõe-se a exclusão das cobranças indevidas referentes à “multa por atraso”, “juros de mora” e “encargos rotativos” que incidiram sobre os valores contestados da compra posteriormente estornada, uma vez que sua cobrança não se justifica.

(...) No caso em questão, a autora foi submetida à cobrança indevida de valores referentes a uma compra não reconhecida, o que gerou encargos adicionais, comprometeu sua organização financeira e a perda de tempo útil imposta pelo fornecedor. Mesmo após contestação e posterior estorno da compra, a instituição financeira manteve a cobrança de juros e encargos indevidos, impondo à autora uma situação de evidente desgaste e insegurança quanto à gestão de suas obrigações financeiras.

(...) Dessa forma, com fundamento no artigo 944 do Código Civil e considerando a situação apresentada, o período em que a cobrança indevida perdurou e o impacto da falha da ré na esfera financeira da autora, entendo como justo e proporcional o arbitramento da indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), quantia que se mostra adequada ao dano suportado e condizente com os parâmetros adotados para casos semelhantes.” (fls. 166/168).

Como visto, a instituição financeira ré reconheceu, administrativamente, a ocorrência de lançamento indevido de operação de pagamento perante o cartão de crédito de titularidade da autora (R\$ 1.874,64), por aquela administrado, vindo a efetuar o estorno de tal lançamento, pelo valor principal, em duas vezes, como se denota pelas respectivas faturas (fls. 23/42).

Por conseguinte, uma vez declarada a invalidade de tal operação, não era lícito que a ré continuasse a cobrar os encargos financeiros moratórios correspondentes à tal compra cancelada, sendo de rigor a restituição da autora ao 'status quo ante', declarando-se a inexigibilidade de tais encargos moratórios.

Ressalte-se que a ré não se insurge especificamente, seja em contestação ou nas razões recursais, quanto à cobrança indevida de tais encargos financeiros moratórios, restando evidente a ocorrência de falha na prestação dos seus serviços.

A responsabilidade da instituição bancária ré, como fornecedora de serviços, é objetiva, nos termos do **artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor** que dispõe que: “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”, ao passo que seu § 1º prescreve que “O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)”.

Tal cenário caracteriza a falha na prestação do serviço pela instituição financeira, que tinha a obrigação de manter eficiente segurança para proteger os dados pessoais do cadastro da autora e o acesso ao seu sistema, bem como para verificação do desvio de perfil da consumidora ou de operações suspeitas, ainda que isto ocorresse após a consumação da fraude de tal espécie.

Inegável, pois, a falha na prestação de serviço, não se verificando, no caso, nenhuma das excludentes do § 3º do art. 14 da Lei 8.078/90.

Ainda que tenha havido ação de terceiro, a norma em análise exige culpa exclusiva deste para afastar a responsabilidade da ré em relação aos danos causados à consumidora.

Os serviços em questão não foram prestados com a segurança que razoavelmente eram de se esperar pela consumidora, o que caracteriza o defeito na prestação de serviços, na forma do citado art. 14, § 1º.

Em suma, a ré não resguardou a cliente dos riscos inerentes à atividade bancária e reconhecida no enunciado da **Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça**: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

3. Como visto, a situação vivenciada pela autora realmente extrapolou os limites do mero aborrecimento, sendo obrigada a entrar em contato com o réu, por vezes, para tentativa de solução do problema, como comprovam os protocolos enumerados a fls. 02, restando inexitosas tais tentativas de resolução do impasse administrativamente.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse contexto, o que se observa é que a autora não somente teve que dispendar tempos incontáveis para a solução do problema, diga-se aqui, de singela simplicidade, bem como precisou, ainda, socorrer-se ao Judiciário para a satisfação de sua pretensão.

Se não bastasse, a autora mencionou, ainda, ter suportado cobranças diárias (incontroversas), tendo reduzido o seu limite de crédito perante o cartão.

O valor da indenização do dano moral deve proporcionar a justa compensação pelo sofrimento suportado, não implicar enriquecimento sem causa e atingir a finalidade dissuasiva da conduta (ou atividade) ofensiva.

No caso, conclui-se que, tratando-se de dano de média monta, a quantia fixada na sentença deve ser mantida em R\$ 3.000,00 (três mil reais), quantia esta, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mormente em razão das tentativas inexitosas de resolução do impasse administrativamente, estando em consonância com os precedentes desta Colenda Câmara.

4. Portanto, a respeitável sentença deve ser mantida, também pelos seus fundamentos.

Nesta fase recursal, impõe-se a majoração dos honorários do advogado da parte autora para R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), acrescidos dos encargos moratórios dispostos na sentença, nos termos do artigo 85, § 11 do Código de Processo Civil.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: *“A nulidade do julgamento por omissão tem por*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração” (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.05.1996).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator