

Poder Judiciário da União  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS  
TERRITÓRIOS

Órgão 6ª Turma Cível

Processo N. APELAÇÃO CÍVEL 0711224-62.2023.8.07.0018 **APELANTE(S)**

BRB BANCO DE BRASILIA S.A.

**APELADO(S)** ----- e CARTÃO BRB S/A

**Relator** Desembargador ALFEU MACHADO

**Acórdão N°** 1927957

#### EMENTA

**DIREITO DO CONSUMIDOR. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CARTÃO DE CRÉDITO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. COMPRAS NO CARTÃO DE CRÉDITO NÃO RECONHECIDAS. UTILIZAÇÃO NA MODALIDADE APROXIMAÇÃO. DIVERSAS TRANSAÇÕES REALIZADAS NO MESMO DIA. NO MESMO VALOR E NA MESMA LOJA. FALHA NO SISTEMA ANTIFRAUDE DO BANCO E NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEMONSTRADA. COBRANÇA INDEVIDA DE FATURA NA CONTA SALÁRIO DA AUTORA. ART. 42 DO CDC. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. POSSIBILIDADE. DANO MORAL. CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA.**

1. De início, cabe frisar que a relação jurídica em análise deve ser examinada de acordo com as balizas do sistema consumerista, porquanto as partes envolvidas se enquadram no conceito de consumidora e fornecedora, respectivamente, nos precisos termos do art. 2º, *caput*, e art. 3º, *caput*, ambos do Código de Defesa do Consumidor - CDC.

2. No presente caso, constatou-se a irregularidade na cobrança realizada pela administradora do cartão de crédito, na conta salário da apelada, mesmo após o pedido de cancelamento da autorização de débito, sendo assim resta afastada a inexistência do defeito, pois configurado a hipótese de erro injustificável do fornecedor. Além disso, a Resolução nº 4.790/2020 do CMN, em seu art. 6º, *caput* e parágrafo único, assegura ao titular da conta o direito de cancelar a autorização de débitos, a qual deve surtir efeito a partir da data definida pelo cliente ou, na sua falta, da data do recebimento do pedido pela instituição financeira.

3. Assim, sobre a configuração do “engano justificável”, o Superior Tribunal de Justiça recentemente definiu que a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42



do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva (STJ. Corte Especial. EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020). Portanto, correta a condenação do apelante/réu a restituir, em dobro, pois os riscos da atividade empresarial não podem ser transferidos ao consumidor.

4. Não obstante isso, quanto à responsabilidade da instituição financeira, falta de segurança nosistema antifraude do banco, considerando que cabe ao banco zelar pelo sistema antifraude e diante da notória atipicidade das transações efetuadas no cartão de crédito de titularidade da consumidora – várias transações atípicas, no mesmo dia, no mesmo valor e na mesma loja portanto, em um mundo cada dia mais virtual onde as instituições financeiras transportam/transferem os serviços realizados nas agências para bancos virtuais e cartões de crédito, não há como afastar sua responsabilidade no serviço prestado.

5. Por outro lado, patente a existência de violação a direitos da personalidade, haja vista o abalopsicológico sofrido pela consumidora em razão da irregularidade praticada no âmbito de suas relações bancárias, várias transações atípicas. Diante disso, impõe-se reconhecer a falha no serviço oferecido pelo banco, bem como o dano extrapatrimonial sofrido.

6. A quantificação dos danos morais deve obedecer a critérios de razoabilidade e

proporcionalidade, levando-se em conta, além da necessidade de compensação dos danos sofridos, as circunstâncias do caso, a gravidade do prejuízo, a situação do ofensor (empresa de grande porte – instituição financeira) e a prevenção de comportamentos futuros análogos. Normativa da efetiva extensão do dano (CC, art. 944). Nesse contexto, o valor arbitrado na sentença deve ser mantido.

7. **Recurso desprovido. Sentença mantida.**

## ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 6ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, ALFEU MACHADO - Relator, LEONARDO ROSCOE BESSA - 1º Vogal e ARQUIBALDO CARNEIRO - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Desembargador ALFEU MACHADO, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. DESPROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 03 de Outubro de 2024

**Desembargador ALFEU MACHADO**

Presidente e Relator

## RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por BRB BANCO DE BRASILIA S.A. em face da sentença prolatada pelo Juízo da 1ª Vara Cível, de Família e de Órfãos e Sucessões de Brazlândia, que, nos autos da ação de conhecimento ajuizada pela apelada, -----, em desfavor do ora apelante, julgou parcialmente procedente os pedidos formulados na inicial para confirmar a tutela outrora deferida; declarar a inexigibilidade das compras realizadas com o cartão de crédito de titularidade da requerente; determinar ao requerido que estorne as compras da fatura de cartão de crédito da requerente, como os juros e demais encargos eventualmente cobrados; determinar ao requerido a devolução, em dobro, de eventuais quantias descontadas da requerente, ainda não



estornadas e, por fim, condenar o requerido ao pagamento de danos morais, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

De início, adoto o relatório da sentença de ID 59369102:

*“Trata-se de ação de conhecimento, ajuizada por -----, em desfavor de Banco de Brasília SA e CARTÃO BRB S/A.*

*Aduz a requerente que é cliente do BRB e detentora do cartão de crédito BRB Card; que o pagamento da fatura do cartão de crédito foi sempre por boleto e nunca desconto direto em sua conta corrente ou poupança; que, no dia 27/06/2023, por volta das 19 horas, ao abrir o aplicativo BRB Mobile para verificar o valor da fatura, observou que tinham lançamentos de valores de compras que não tinha realizado; que procurou por seu cartão físico, percebendo logo que este não estava em sua bolsa e nem em sua posse; que entrou em contato com a central de atendimento BRB Card para cancelamento do cartão e orientações a respeito; que a atendente informou que deveria proceder com abertura de um processo de contestação das compras que a requerente não reconhecia e registrar um boletim de ocorrência policial, e, em seguida, enviar um e-mail para [contesta@brbcard.com.br](mailto:contesta@brbcard.com.br); que, quando da data de vencimento da fatura do cartão, como não tinha recebido qualquer resposta da parte requerida, entrou em contato novamente; que realizou o pagamento da importância que reconheceu, totalizando o valor de R\$ 1.562,64; que, em 24/07/2023, a administradora do cartão, sem sua anuência, debitou na conta o valor de R\$ 1.694,48; que foram feitos diversos contatos com a administradora do cartão para verificar o resultado da contestação, em 08/07, 14/07, 20/07, 04/08, 08/08 e 15/08, todos sem resposta; que, em 15/08/2023, abriu reclamação junta à ouvidoria do BRB. Ao final, pugnou pela declaração de nulidade da cobrança dos valores exigidos pelo BRB Card de utilização de cartão de crédito, no período de 21/06/2023 até 23/06/2023, no valor contestado pela autora de R\$ 9.522,00; pela devolução, em dobro, dos valores descontados; e pela condenação em danos morais, no montante de R\$ 10.000,00.*

*No ID 174689389, restou indeferido o pedido de gratuidade de justiça. Em seguida, acolheu-se o pedido liminar para que as requerida se abstivessem de realizar descontos de valores a título de pagamento do cartão de crédito tratado nos autos.*

*Em sede de audiência de conciliação, o acordo não se mostrou viável. (ID 182151170)*

*O requerido CARTÃO BRB S.A. apresentou contestação no ID 177526665, argumentando que o parcelamento automático de fatura é uma forma de financiamento do saldo devedor em aberto, proveniente de qualquer transação realizada, também, por intermédio de cartão de crédito, inclusive saques, telessaques, dentre outras operações efetuadas na conta cartão, o qual é ofertado ao titular da conta cartão em caso de não quitação do saldo remanescente na data de vencimento da fatura subsequente; que a requerente contratou os serviços da requerida, não pagou regularmente as faturas, tornando-se inadimplente, restando demonstrada a ausência de falha na prestação dos serviços.*

*O requerido BRB - BANCO DE BRASÍLIA S.A. apresentou contestação no ID 185597682, argumentando que o uso e guarda do cartão, da senha e do código de acesso é de inteira responsabilidade do titular da conta, não podendo o banco ser responsabilizado por eventual prejuízo, sem que se demonstre a relação de causalidade entre a conduta que lhe é imputada e o alegado dano, pois as compras contestadas pela parte autora foram realizadas presencialmente, mediante aproximação (contactless), sendo de sua responsabilidade a salvaguarda do cartão; que, como o valor pago não foi o suficiente para retirar o atraso em que o cartão se encontrava, houve débito de cobrança referente ao mínimo da fatura; que as contestações foram indeferidas pela processadora do cartão, tendo em vista que foi identificado que as despesas foram realizadas presencialmente por aproximação contactless.*

*Em réplica, a requerente reiterou os pedidos iniciais. (ID 189590136).*

*É o relatório.*



Em suas razões recursais (ID 59369167), o apelante (BRB BANCO DE BRASILIA S.A.) aduz que a sentença de primeiro grau não merece prosperar, pois “*o contrato firmado entre as partes, que caracteriza a relação jurídica entre a recorrida e o Banco recorrente, é cristalino ao prever que o uso e guarda do cartão, da senha e do código de acesso é de inteira responsabilidade do titular da conta, não podendo o Banco ser responsabilizado por eventual prejuízo, sem que se demonstre a relação de causalidade entre a conduta que lhe é imputada e o alegado dano, pois as compras contestadas pela parte autora foram realizadas presencialmente, mediante aproximação (contactless), sendo de sua responsabilidade a salvaguarda do cartão.*”.

Alega que a parte recorrida não realizou corretamente sua reclamação, procedimento de contestação, pois encaminhou sua contestação e o boletim de ocorrência alguns dias após o fato, quando deveria ter emitido em até 72 horas úteis após o ocorrido.

Afirma que a conduta do banco - em realizar os débitos em conta corrente para garantir o pagamento da fatura -, não se revelou ilícita, haja vista que seria mero exercício regular de direito, bem como por existir previsão contratual que permite o débito automático.

Sustenta que seria necessário a comprovação do ato ilícito praticado pelo banco para a configuração do dano moral, hipótese não verificada nos autos, sendo assim, não há que se falar em abalo moral indenizável. Todavia, caso não seja esse o entendimento, a condenação a título de dano moral deveria ser arbitrada de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Defende a ausência de ato ilícito ou irregular, no negócio jurídico, para que seja determinada a devolução em dobro de valores, fato que afasta a aplicação da sanção prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, pois resultaria no enriquecimento sem causa da parte autora.

Acrescenta que “*dispositivo da sentença estar incerto, pois determinou a devolução em dobro de eventuais quantias descontadas ainda não estornadas, mas não especificou quais quantias seriam essas quantias*”.

Assevera que não há que se falar em condenação do ora apelante, em honorários sucumbenciais, pois a responsabilidade pela sucumbência em sua integralidade deve ser atribuída à parte apelada, tendo em vista que deu causa a instauração da lide desnecessariamente, razão pela qual requer a inversão do ônus sucumbencial.

Com esses argumentos, “*requer seja o apelo interposto CONHECIDO e PROVIDO, reformando-se a r. sentença de primeira instância, para o fim de jugar TOTALMENTE IMPROCEDENTE os pedidos iniciais. Alterna vamente, requer a redução do valor dos danos morais fixaos.*”.

Preparo anexado (ID 59369169).

Em contrarrazões (ID 59369172), a apelada sustenta que realizou várias reclamações no procedimento administrativo, para apuração dos fatos, ou seja, houve diversos protocolos, reclamações e solicitações em busca de uma solução amigável e rápida do problema.

Afirma que o recorrente não respondeu sua reclamação, no prazo da contestação, e ainda debitou valores em sua conta bancária, porém antes mesmo de responder a contestação realizada pela consumidora, portanto, tal condição configuraria falha na prestação do serviço.

Ao final, pugna pelo desprovimento do recurso com a manutenção da sentença vergastada.

É o relatório.



## VOTOS

### O Senhor Desembargador ALFEU MACHADO - Relator

Aferido que o recurso é cabível, tempestivo, subscrito por advogado regularmente constituído e recolhido o devido preparo, conheço do apelo.

Consoante relatado, trata-se de apelação cível interposta por BRB BANCO DE BRASIL S.A. em face da sentença prolatada pelo Juízo da 1ª Vara Cível, de Família e de Órfãos e Sucess de Brazlândia, que, nos autos da ação de conhecimento ajuizada pela apelada, ----- SOUSA, em desfavor do ora apelante, julgou parcialmente procedente os pedidos formulados inicial para confirmar a tutela outrora deferida; declarar a inexigibilidade das compras realizadas com o cartão de crédito de titularidade da requerente; determinar ao requerido que estorne as compras fatura de cartão de crédito da requerente, como os juros e demais encargos eventualmente cobrados determinar ao requerido a devolução, em dobro, de eventuais quantias descontadas da requerente ainda não estornadas e, por fim, condenar o requerido ao pagamento de danos morais, no valor de 2.000,00 (dois mil reais).

De início, cabe frisar que a relação jurídica em análise deve ser examinada de acordo com balizas do sistema consumerista, porquanto as partes envolvidas se enquadram no conceito consumidora e fornecedora, respectivamente, nos precisos termos do art. 2º, *caput*, e art. 3º, *ca* ambos do Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Deveras determina a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça - STJ, que: "*O Código Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*", assim como são consideradas instituições financeiras as operadoras de cartão de crédito, conforme Súmula nº 283 do STJ: *empresas administradoras de cartão de crédito são instituições financeiras e, por isso, os juízes remuneratórios por elas cobrados não sofrem as limitações da Lei de Usura*".

Cinge a controvérsia em se verificar a responsabilidade do banco, decorrente da alegada falha na segurança dos serviços prestados, compras no cartão de crédito não reconhecidas, bem como existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, no golpe perpetrado em desfavor da apelada.

A relação estabelecida entre as partes guarda natureza consumerista e o contrato aludido nos autos caracteriza-se como contrato de adesão, considerado pela lei como aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo (art. 54, do CDC).

Na hipótese dos autos, a autora alega que não reconhece as compras realizadas em seu cartão de crédito, no período de 21/06/2023 até 23/06/2023, no valor de R\$ 9.522,00 (nove mil quinhentos e dois reais).

Não obstante isso, restou incontroverso nos autos que as partes realizaram negócio jurídico de natureza bancária, cartão de crédito, fornecido pela administradora de cartão do BRB, fato contestado pelos litigantes.

Com efeito, no presente caso, constatou-se a irregularidade na cobrança realizada pela administradora do cartão de crédito, na conta salário da apelada, mesmo após o pedido de cancelamento da autorização de débito, sendo assim resta afastada a inexistência do defeito, configurando-se a hipótese de erro injustificável do fornecedor.

Além disso, a Resolução nº 4.790/2020 do CMN, em seu art. 6º, *caput* e parágrafo único assegura ao titular da conta o direito de cancelar a autorização de débitos. Cabe destacar que colendo o STJ, por ocasião do julgamento do AgInt no REsp 1.500.846/DF, decidiu ser possível a revogação da autorização



de débito em conta corrente, a qual deve surtir efeito a partir da data definida pelo cliente ou, na sua falta, da data do recebimento do pedido pela instituição financeira.

Ou seja, em que pese a irresignação manifestada, a pretensão da instituição financeira é improcedente, pois absolutamente contrária à prova produzida nos autos, visto que notória atipicidade das transações efetuadas no cartão de crédito, bem como tal situação não foi afastada, com pro pelo banco.

Por sua vez, quanto à responsabilidade da instituição financeira, falta de segurança no sistema antifraude do banco, considerando que cabe ao banco zelar pelo sistema antifraude e diante da notória atipicidade das transações efetuadas no cartão de crédito de titularidade da consumidora, condição afastada pelo banco (transações atípicas), portanto, em um mundo cada dia mais virtual onde instituições financeiras transportam/transferem os serviços realizados nas agências para bancos virtuais (aplicativos) e cartões de crédito, não há como afastar sua responsabilidade no serviço prestado.

Cabe destacar que a operação bancária, via cartão de crédito, quando permitida pelas instituições bancárias, a cada consumidor individualmente, com o devido cadastramento e emissão do cartão, torna este mesmo dispositivo a extensão da própria instituição bancária, com seus riscos inerentes a esta atividade específica.

Não obstante isso, não se pode olvidar que a fraude reconhecida, falta de segurança do sistema do banco, ao integrar o risco da atividade exercida pela instituição financeira, caracteriza-se como fortuito interno, tendo em vista que, no caso, restou demonstrada a falha no serviço - realização de várias compras, na mesma loja, no mesmo dia (22/06/2023) e no mesmo valor (ID 5936909 59369096 - Pág. 17) -, conforme documento/fatura anexada pelo próprio apelante.

Ademais, a Súmula nº 479 do STJ estabelece 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*".

Em corroboração ao entendimento supramencionado, *mutatis mutandis*, trago à colação jurisprudência deste Tribunal de Justiça que segue a mesma orientação:

*APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. UTILIZAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO NA MODALIDADE APROXIMAÇÃO. TECNOLOGIA QUE POSSIBILITA O USO DO CARTÃO SEM SENHA. DIMINUIÇÃO DA SEGURANÇA. CARTÃO DE CRÉDITO FURTADO. FRAUDE. COMPRA CONTESTADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS NO MESMO ESTABELECIMENTO COMERCIAL COM CURTO ESPAÇO DE TEMPO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. CASO CONCRETO. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. 1. De acordo com a Súmula 297 do STJ, o Superior Tribunal de Justiça: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". 2. O artigo 14, §1º, da Lei nº 8.078/90 atribui ao fornecedor a responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes da prestação defeituosa dos seus serviços. Na hipótese constam dos autos que o autor informou ao banco sobre o furto do cartão de crédito utilizado indevida em relação às compras nos valores todas realizadas no dia 5/2/2023 em curto espaço de tempo, no mesmo estabelecimento comercial, mediante aproximação do cartão ou seja, sem a necessidade do uso de senhas. 3. As transações foram realizadas por aproximação, cabendo à instituição financeira aferir e limitar, por questão de segurança, o lapso temporal entre uma compra e outra, mormente quando realizadas no mesmo estabelecimento comercial, como no caso. A tecnologia de pagamento por aproximação (contactless), por ser uma facilidade concedida ao usuário do cartão deveria fomentar, em relação às instituições financeiras, uma maior busca pela segurança das transações. 4. Cabe ao fornecedor do produto responder pelos riscos da atividade econômica que exerce, já que a atuação de fraudador não caracteriza culpa exclusiva do consumidor. Outrossim, a Súmula do STJ dispõe 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." 5. Quanto ao valor fixado, a título de dano moral, devem ser observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como a situação do ofendido.*



*capacidade econômica do ofensor, o dano e a sua extensão, afigurando-se, portanto, adequado o valor fixado, de R\$ 2000,00, que traduz, no caso concreto, o conceito de justa indenização Recurso conhecido e desprovido. (Acórdão 1842686, 07012010820238070002, Relator SONÍRIA ROCHA CAMPOS D'ASSUNÇÃO, 6ª Turma Cível, data de julgamento: 3/4/24 publicado no DJE: 24/4/2024. Pág.: Sem Página Cadastrada.)*

Por outro lado, o banco não juntou nenhum documento importante, que o autor já não teve coligido (fatura), pois deveria ter colacionado fatura com detalhes das compras realizada, com localização de onde foi efetuada a compra (Estado e Cidade), bem como o horário da transação. Entretanto, observa-se que não houve colaboração para esclarecimento dos fatos, condição que fragiliza os argumentos do apelante.

### **– DO DANO MORAL**

Com relação ao dano moral, este se relaciona diretamente com os prejuízos ocasionados aos direitos da personalidade, como, por exemplo, à honra, à imagem, à integridade psicológica e física, liberdade etc.

Daí porque a violação de quaisquer dessas prerrogativas, afeta diretamente à dignidade do indivíduo, constitui motivação suficiente para fundamentar uma ação compensatória por danos morais.

Releva notar, todavia, que o mero dissabor / aborrecimento / irritação, por fazer parte do cotidiano da população, não é capaz de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo, para fins de configuração do dano moral.

Contudo, na espécie, patente a existência de violação aos direitos da personalidade, tendo vista o abalo psicológico sofrido pela consumidora, em razão da relação jurídica mal conduzida, cobrança indevida após pedido de cancelamento de débito, conduta praticada no âmbito das relações de consumo.

Diante disso, impõe-se reconhecer a falha na prestação do serviço, cobrança indevida a pedido de cancelamento de débito.

Tal situação não pode ser considerada como mero dissabor inerente à vida em sociedade, sendo capaz de causar abalo moral, levando em conta a dilapidação patrimonial, indevida, segurança depositada nas relações de consumo (CF, art. 5º, V e X; CDC, art. 6º, VI).

### **– DA QUANTIFICAÇÃO DO DANO MORAL**

No que concerne ao *quantum* do dano moral, deve ser arbitrado em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, ou seja, sem exacerbação dos valores, a fim de não conduzir ao famigerado enriquecimento sem causa (CC, art. 884), e proporcional ao dano causado.

A fixação deve se atentar para as circunstâncias do caso, a gravidade, a situação do ofendido, a condição do ofendido e a prevenção de comportamentos futuros análogos.

Em suma: deve ser cumprida a normativa que trata da efetiva extensão do dano, inteligência do art. 944 do CC (“*A indenização mede-se pela extensão do dano*”).

Nessa árdua tarefa, cabe ao Poder Judiciário adotar medidas severas e comprometidas para desestimular as infrações das regras consumeristas, por meio do arbitramento de quantia que cumpra o perfil de advertência à empresa envolvida, sob pena de incentivo à impunidade e de desrespeito ao consumidor.

Nesse diapasão, observando os critérios da razoabilidade e proporcionalidade para a quantificação do abalo moral suportado pela autora, no particular, entendo que a quantia arbitrada atende às peculiaridades do caso concreto e às finalidades do instituto (reprovabilidade da conduta, repercussão na esfera íntima do ofendido, caráter educativo, capacidade econômica da parte), para desvirtuar



demasiadamente dos precedentes deste TJDF, não sendo excessivo a ponto de beira enriquecimento ilícito da parte adversa.

Nesse contexto, o valor arbitrado na sentença deve ser mantido.

### **- DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO**

No caso, demonstrada a irregularidade na prestação do serviço, bem como a cobra indevida, desconto na conta salário da apelada, correta a condenação em dano material (repetição indébito em dobro), conforme veiculado na sentença.

De acordo com o parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, terá dir à repetição do indébito em dobro o consumidor cobrado em quantia indevida, salvo hipótese engano justificável.

Sobre a configuração do “engano justificável”, o Superior Tribunal de Justiça recentemente definiu que a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível que a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva (STJ. Corte Especial. EAR 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020).

Aliás, *"O engano não justificável não afasta a sanção específica. Significa, a princípio, as cobranças culposas também ensejam a devolução em dobro do valor cobrado. Portanto, tanto cobranças culposas como, por óbvio, as dolosas (com má-fé) atraem a sanção civil"*. (Código Defesa do Consumidor, Leonardo Roscoe Bessa, Forense, 2021, p. 273).

A boa-fé objetiva constitui cláusula geral e vinculante que visa propiciar a proteção confiança e da lealdade nas relações negociais, assegurando a concretização das legítimas expectativas dos contratantes e afastando qualquer possibilidade de conduta desarrazoada.

Na hipótese, reconhecida a irregularidade da cobrança (descontos realizados após pedido cancelamento) e não demonstrado o engano justificável, impõe-se a restituição em dobro do valor indevidamente debitado da conta salário da apelada.

Assim, correta a condenação da apelante/réu a restituir, em dobro, pois os riscos da atividade empresarial não podem ser transferidos ao consumidor.

### **- DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS**

O Juízo sentenciante condenou a parte apelante ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Irresignada, a parte apelante requer a inversão da verba sucumbencial, a fim de que o ônus sucumbencial recaia sobre a parte apelada, por reputar que deveria ser aplicado o princípio da causalidade.

No entanto, cabe esclarecer que o CPC possui regra expressa sobre os honorários advocatícios, confira: *“Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado vencedor”*.

Ademais, não há que se falar em instauração desnecessária da lide, pela apelada, como que fazer crer o apelante, haja vista que o direito da autora somente foi reconhecido após propor ação Poder Judiciário.

Assim, não convém invocar o princípio da causalidade, na hipótese, para imputar a parte autora o pagamento das verbas sucumbenciais fixadas na sentença, haja vista a preponderância da derrota da apelante na demanda.

Portanto, não há que se falar em aplicação do princípio da causalidade no presente feito.





Por fim, não há obscuridade ou incerteza na sentença quanto à devolução em dobro valores. Além disso, possíveis questionamentos poderão ser feitos quando do cumprimento sentença.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso para manter intacta a sente vergastada.

Por conseguinte, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, MAJORO os honorários advocatíc arbitrados na sentença, a cargo do apelante, para o valor de R\$ 2.300,00 (dois mil e trezentos reais)

É como voto.

**O Senhor Desembargador LEONARDO ROSCOE BESSA - 1º Vogal**

Com o relator

**O Senhor Desembargador ARQUIBALDO CARNEIRO - 2º Vogal**

Com o relator

**DECISÃO CONHECIDO. DESPROVIDO.**

**UNÂNIME.**



Trata-se de apelação cível interposta por BRB BANCO DE BRASILIA S.A. em face da sentença prolatada pelo Juízo da 1ª Vara Cível, de Família e de Órfãos e Sucessões de Brazlândia, que, nos autos da ação de conhecimento ajuizada pela apelada, -----, em desfavor do ora apelante, julgou parcialmente procedente os pedidos formulados na inicial para confirmar a tutela outrora deferida; declarar a inexigibilidade das compras realizadas com o cartão de crédito de titularidade da requerente; determinar ao requerido que estorne as compras da fatura de cartão de crédito da requerente, como os juros e demais encargos eventualmente cobrados; determinar ao requerido a devolução, em dobro, de eventuais quantias descontadas da requerente, ainda não estornadas e, por fim, condenar o requerido ao pagamento de danos morais, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

De início, adoto o relatório da sentença de ID 59369102:

*“Trata-se de ação de conhecimento, ajuizada por -----, em desfavor de Banco de Brasília SA e CARTAO BRB S/A.*

*Aduz a requerente que é cliente do BRB e detentora do cartão de crédito BRB Card; que o pagamento da fatura do cartão de crédito foi sempre por boleto e nunca desconto direto em sua conta corrente ou poupança; que, no dia 27/06/2023, por volta das 19 horas, ao abrir o aplicativo BRB Mobile para verificar o valor da fatura, observou que tinham lançamentos de valores de compras que não tinha realizado; que procurou por seu cartão físico, percebendo logo que este não estava em sua bolsa e nem em sua posse; que entrou em contato com a central de atendimento BRB Card para cancelamento do cartão e orientações a respeito; que a atendente informou que deveria proceder com abertura de um processo de contestação das compras que a requerente não reconhecia e registrar um boletim de ocorrência policial, e, em seguida, enviar um e-mail para [contesta@brbcard.com.br](mailto:contesta@brbcard.com.br); que, quando da data de vencimento da fatura do cartão, como não tinha recebido qualquer resposta da parte requerida, entrou em contato novamente; que realizou o pagamento da importância que reconheceu, totalizando o valor de R\$ 1.562,64; que, em 24/07/2023, a administradora do cartão, sem sua anuência, debitou na conta o valor de R\$ 1.694,48; que foram feitos diversos contatos com a administradora do cartão para verificar o resultado da contestação, em 08/07, 14/07, 20/07, 04/08, 08/08 e 15/08, todos sem resposta; que, em 15/08/2023, abriu reclamação junta à ouvidoria do BRB. Ao final, pugnou pela declaração de nulidade da cobrança dos valores exigidos pelo BRB Card de utilização de cartão de crédito, no período de 21/06/2023 até 23/06/2023, no valor contestado pela autora de R\$ 9.522,00; pela devolução, em dobro, dos valores descontados; e pela condenação em danos morais, no montante de R\$ 10.000,00.*

*No ID 174689389, restou indeferido o pedido de gratuidade de justiça. Em seguida, acolheu-se o pedido liminar para que as requerida se abstivessem de realizar descontos de valores a título de pagamento do cartão de crédito tratado nos autos.*

*Em sede de audiência de conciliação, o acordo não se mostrou viável. (ID 182151170)*

*O requerido CARTÃO BRB S.A apresentou contestação no ID 177526665, argumentando que o parcelamento automático de fatura é uma forma de financiamento do saldo devedor em aberto, proveniente de qualquer transação realizada, também, por intermédio de cartão de crédito, inclusive saques, telessaquês, dentre outras operações efetuadas na*



conta cartão, o qual é ofertado ao titular da conta cartão em caso de não quitação do saldo remanescente na data de vencimento da fatura subsequente; que a requerente contratou os serviços da requerida, não pagou regularmente as faturas, tornando-se inadimplente, restando demonstrada a ausência de falha na prestação dos serviços.

O requerido BRB - BANCO DE BRASÍLIA S.A. apresentou contestação no ID 185597682, argumentando que o uso e guarda do cartão, da senha e do código de acesso é de inteira responsabilidade do titular da conta, não podendo o banco ser responsabilizado por eventual prejuízo, sem que se demonstre a relação de causalidade entre a conduta que lhe é imputada e o alegado dano, pois as compras contestadas pela parte autora foram realizadas presencialmente, mediante aproximação (contactless), sendo de sua responsabilidade a salvaguarda do cartão; que, como o valor pago não foi o suficiente para retirar o atraso em que o cartão se encontrava, houve débito de cobrança referente ao mínimo da fatura; que as contestações foram indeferidas pela processadora do cartão, tendo em vista que foi identificado que as despesas foram realizadas presencialmente por aproximação contactless.

Em réplica, a requerente reiterou os pedidos iniciais. (ID 189590136).

É o relatório.

Em suas razões recursais (ID 59369167), o apelante (BRB BANCO DE BRASÍLIA S.A.) aduz que a sentença de primeiro grau não merece prosperar, pois “o contrato firmado entre as partes, que caracteriza a relação jurídica entre a recorrida e o Banco recorrente, é cristalino ao prever que o uso e guarda do cartão, da senha e do código de acesso é de inteira responsabilidade do titular da conta, não podendo o Banco ser responsabilizado por eventual prejuízo, sem que se demonstre a relação de causalidade entre a conduta que lhe é imputada e o alegado dano, pois as compras contestadas pela parte autora foram realizadas presencialmente, mediante aproximação (contactless), sendo de sua responsabilidade a salvaguarda do cartão.”.

Alega que a parte recorrida não realizou corretamente sua reclamação, procedimento de contestação, pois encaminhou sua contestação e o boletim de ocorrência alguns dias após o fato, quando deveria ter emitido em até 72 horas úteis após o ocorrido.

Afirma que a conduta do banco - em realizar os débitos em conta corrente para garantir o pagamento da fatura -, não se revelou ilícita, haja vista que seria mero exercício regular de direito, bem como por existir previsão contratual que permite o débito automático.

Sustenta que seria necessário a comprovação do ato ilícito praticado pelo banco para a configuração do dano moral, hipótese não verificada nos autos, sendo assim, não há que se falar em abalo moral indenizável. Todavia, caso não seja esse o entendimento, a condenação a título de dano moral deveria ser arbitrada de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Defende a ausência de ato ilícito ou irregular, no negócio jurídico, para que seja determinada a devolução em dobro de valores, fato que afasta a aplicação da sanção prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, pois resultaria no enriquecimento sem causa da parte autora.

Acrescenta que “dispositivo da sentença estar incerto, pois determinou a devolução em dobro de eventuais quantias descontadas ainda não estornadas, mas não especificou quais quantias seriam essas quantias”.

Assevera que não há que se falar em condenação do ora apelante, em honorários sucumbenciais, pois a responsabilidade pela sucumbência em sua integralidade deve ser atribuída à parte apelada, tendo em vista que deu causa a instauração da lide desnecessariamente, razão pela qual requer a inversão do ônus sucumbencial.



Com esses argumentos, “*requer seja o apelo interposto CONHECIDO e PROVIDO, reformando-se a r. sentença de primeira instância, para o fim de jugar TOTALMENTE IMPROCEDENTE os pedidos iniciais. Alterna vamente, requer a redução do valor dos danos morais fixaos.*”.

Preparo anexado (ID 59369169).

Em contrarrazões (ID 59369172), a apelada sustenta que realizou várias reclamações no procedimento administrativo, para apuração dos fatos, ou seja, houve diversos protocolos, reclamações e solicitações em busca de uma solução amigável e rápida do problema.

Afirma que o recorrente não respondeu sua reclamação, no prazo da contestação, e ainda debitou valores em sua conta bancária, porém antes mesmo de responder a contestação realizada pela consumidora, portanto, tal condição configuraria falha na prestação do serviço.

Ao final, pugna pelo desprovimento do recurso com a manutenção da sentença vergastada.

É o relatório.



**DIREITO DO CONSUMIDOR. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CARTÃO DE CRÉDITO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. COMPRAS NO CARTÃO DE CRÉDITO NÃO RECONHECIDAS. UTILIZAÇÃO NA MODALIDADE APROXIMAÇÃO. DIVERSAS TRANSAÇÕES REALIZADAS NO MESMO DIA. NO MESMO VALOR E NA MESMA LOJA. FALHA NO SISTEMA ANTIFRAUDE DO BANCO E NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEMONSTRADA. COBRANÇA INDEVIDA DE FATURA NA CONTA SALÁRIO DA AUTORA. ART. 42 DO CDC. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. POSSIBILIDADE. DANO MORAL. CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA.**

1. De início, cabe frisar que a relação jurídica em análise deve ser examinada de acordo com as balizas do sistema consumerista, porquanto as partes envolvidas se enquadram no conceito de consumidora e fornecedora, respectivamente, nos precisos termos do art. 2º, *caput*, e art. 3º, *caput*, ambos do Código de Defesa do Consumidor - CDC.

2. No presente caso, constatou-se a irregularidade na cobrança realizada pela administradora do cartão de crédito, na conta salário da apelada, mesmo após o pedido de cancelamento da autorização de débito, sendo assim resta afastada a inexistência do defeito, pois configurado a hipótese de erro injustificável do fornecedor. Além disso, a Resolução nº 4.790/2020 do CMN, em seu art. 6º, *caput* e parágrafo único, assegura ao titular da conta o direito de cancelar a autorização de débitos, a qual deve surtir efeito a partir da data definida pelo cliente ou, na sua falta, da data do recebimento do pedido pela instituição financeira.

3. Assim, sobre a configuração do “engano justificável”, o Superior Tribunal de Justiça recentemente definiu que a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstancia conduta contrária à boa-fé objetiva (STJ. Corte Especial. EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020). Portanto, correta a condenação do apelante/réu a restituir, em dobro, pois os riscos da atividade empresarial não podem ser transferidos ao consumidor.

4. Não obstante isso, quanto à responsabilidade da instituição financeira, falta de segurança no sistema antifraude do banco, considerando que cabe ao banco zelar pelo sistema antifraude e diante da notória atipicidade das transações efetuadas no cartão de crédito de titularidade da consumidora – várias transações atípicas, no mesmo dia, no mesmo valor e na mesma loja portanto, em um mundo cada dia mais virtual onde as instituições financeiras transportam/transferem os serviços realizados nas agências para bancos virtuais e cartões de crédito, não há como afastar sua responsabilidade no serviço prestado.

5. Por outro lado, patente a existência de violação a direitos da personalidade, haja vista o abalo psicológico sofrido pela consumidora em razão da irregularidade praticada no âmbito de suas relações bancárias, várias transações atípicas. Diante disso, impõe-se reconhecer a falha no serviço oferecido pelo banco, bem como o dano extrapatrimonial sofrido.

6. A quantificação dos danos morais deve obedecer a critérios de razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta, além da necessidade de compensação dos danos

sofridos, as circunstâncias do caso, a gravidade do prejuízo, a situação do ofensor (empresa de grande porte – instituição financeira) e a prevenção de comportamentos futuros análogos. Normativa da efetiva extensão do dano (CC, art. 944). Nesse contexto, o valor arbitrado na sentença deve ser mantido.

**7. Recurso desprovido. Sentença mantida.**

Aferido que o recurso é cabível, tempestivo, subscrito por advogado regularmente constituído e recolhido o devido preparo, conheço do apelo.

Consoante relatado, trata-se de apelação cível interposta por BRB BANCO DE BRASILIA S.A. em face da sentença prolatada pelo Juízo da 1ª Vara Cível, de Família e de Órfãos e Sucessões de Brazlândia, que, nos autos da ação de conhecimento ajuizada pela apelada, -----, em desfavor do ora apelante, julgou parcialmente procedente os pedidos formulados na inicial para confirmar a tutela outrora deferida; declarar a inexigibilidade das compras realizadas com o cartão de crédito de titularidade da requerente; determinar ao requerido que estorne as compras da fatura de cartão de crédito da requerente, como os juros e demais encargos eventualmente cobrados; determinar ao requerido a devolução, em dobro, de eventuais quantias descontadas da requerente, ainda não estornadas e, por fim, condenar o requerido ao pagamento de danos morais, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

De início, cabe frisar que a relação jurídica em análise deve ser examinada de acordo com as balizas do sistema consumerista, porquanto as partes envolvidas se enquadram no conceito de consumidora e fornecedora, respectivamente, nos precisos termos do art. 2º, *caput*, e

art. 3º, *caput*, ambos do Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Deveras determina a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça - STJ, que: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*", assim como são consideradas instituições financeiras as operadoras de cartão de crédito, conforme Súmula nº 283 do STJ: "*As empresas administradoras de cartão de crédito são instituições financeiras e, por isso, os juros remuneratórios por elas cobrados não sofrem as limitações da Lei de Usura*".

Cinge a controvérsia em se verificar a responsabilidade do banco, decorrente da alegada falha na segurança dos serviços prestados, compras no cartão de crédito não reconhecidas, bem como da existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, no golpe perpetrado em desfavor da apelada.

A relação estabelecida entre as partes guarda natureza consumerista e o contrato aludido nos autos caracteriza-se como contrato de adesão, considerado pela lei como aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo (art. 54, do CDC).

Na hipótese dos autos, a autora alega que não reconhece as compras realizadas em seu cartão de crédito, no período de 21/06/2023 até 23/06/2023, no valor de R\$ 9.522,00 (nove mil quinhentos e vinte e dois reais).

Não obstante isso, restou incontroverso nos autos que as partes realizaram negócio jurídico de natureza bancária, cartão de crédito, fornecido pela administradora de cartão do BRB, fato não contestado pelos litigantes.

Com efeito, no presente caso, constatou-se a irregularidade na cobrança realizada pela administradora do cartão de crédito, na conta salário da apelada, mesmo após o pedido de

cancelamento da autorização de débito, sendo assim resta afastada a inexistência do defeito, pois configurado a hipótese de erro injustificável do fornecedor.

Além disso, a Resolução nº 4.790/2020 do CMN, em seu art. 6º, caput e parágrafo único, assegura ao titular da conta o direito de cancelar a autorização de débitos. Cabe destacar que o colendo STJ, por ocasião do julgamento do AgInt no REsp 1.500.846/DF, decidiu ser possível a revogação da autorização de débito em conta corrente, a qual deve surtir efeito a partir da data definida pelo cliente ou, na sua falta, da data do recebimento do pedido pela instituição financeira.

Ou seja, em que pese a irresignação manifestada, a pretensão da instituição financeira é improcedente, pois absolutamente contrária à prova produzida nos autos, visto que notória atipicidade das transações efetuadas no cartão de crédito, bem como tal situação não foi afastada, com provas, pelo banco.

Por sua vez, quanto à responsabilidade da instituição financeira, falta de segurança no sistema antifraude do banco, considerando que cabe ao banco zelar pelo sistema antifraude e diante da notória atipicidade das transações efetuadas no cartão de crédito de titularidade da consumidora, condição não afastada pelo banco (transações atípicas), portanto, em um mundo cada dia mais virtual onde as instituições financeiras transportam/transferem os serviços realizados nas agências para bancos virtuais (aplicativos) e cartões de crédito, não há como afastar sua responsabilidade no serviço prestado.

Cabe destacar que a operação bancária, via cartão de crédito, quando permitida pelas instituições bancárias, a cada consumidor individualmente, com o devido cadastramento e emissão do cartão, torna este mesmo dispositivo a extensão da própria instituição bancária, com seus riscos inerentes a esta atividade específica.

Não obstante isso, não se pode olvidar que a fraude reconhecida, falta de segurança no sistema do banco, ao integrar o risco da atividade exercida pela instituição financeira, caracteriza fortuito interno, tendo em vista que, no caso, restou demonstrada a falha no serviço - realização de várias compras, na mesma loja, no mesmo dia (22/06/2023) e no mesmo valor (ID 59369097 e

59369096 - Pág. 17) -, conforme documento/fatura anexada pelo próprio apelante.

Ademais, a Súmula nº 479 do STJ estabelece 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"*.

Em corroboração ao entendimento supramencionado, *mutatis mutantes*, trago à colação a jurisprudência deste Tribunal de Justiça que segue a mesma orientação:

*APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. UTILIZAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO NA MODALIDADE APROXIMAÇÃO. TECNOLOGIA QUE POSSIBILITA O USO DO CARTÃO SEM SENHA. DIMINUIÇÃO DA SEGURANÇA. CARTÃO DE CRÉDITO FURTADO. FRAUDE. COMPRA CONTESTADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS NO MESMO ESTABELECIMENTO COMERCIAL COM CURTO ESPAÇO DE TEMPO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. CASO CONCRETO. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. 1. De acordo com a Súmula 297 do c. Superior Tribunal de Justiça: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". 2. O artigo 14, §1º, da Lei n.*

*8.078/90 atribui ao fornecedor a responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes da prestação defeituosa dos seus serviços. Na hipótese, constam dos autos que o autor informou ao banco sobre o furto do cartão de crédito e a utilização indevida em relação às compras nos valores todas realizadas no dia 5/2/2023, em curto espaço de tempo, no mesmo estabelecimento comercial, mediante aproximação do cartão, ou seja, sem a necessidade do uso de senhas. 3. As transações foram realizadas por cartão de aproximação, cabendo à instituição financeira aferir e limitar, por questão de segurança, o lapso temporal entre uma compra e outra, mormente quando realizadas no mesmo*



*estabelecimento comercial, como no caso. A tecnologia de pagamento por aproximação (contactless), por ser uma facilidade concedida ao usuário do cartão deveria fomentar, em relação às instituições financeiras, uma maior busca pela segurança das transações. 4. Cabe ao fornecedor do produto responder pelos riscos da atividade econômica que exerce, já que a atuação de fraudador não caracteriza culpa exclusiva do consumidor. Outrossim, a Súmula 479 do STJ dispõe 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." 5. Quanto ao valor fixado, a título de dano moral, devem ser observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como a situação do ofendido, a capacidade econômica do ofensor, o dano e a sua extensão, afigurando-se, portanto, adequado o valor fixado, de R\$ 2000,00, que traduz, no caso concreto, o conceito de justa indenização 6. Recursos conhecidos e desprovidos. (Acórdão 1842686, 07012010820238070002, Relator(a): SONÍRIA ROCHA CAMPOS D'ASSUNÇÃO, 6ª Turma Cível, data de julgamento: 3/4/2024, publicado no DJE: 24/4/2024. Pág.: Sem Página Cadastrada.)*

Por outro lado, o banco não juntou nenhum documento importante, que o autor já não tivesse coligido (fatura), pois deveria ter colacionado fatura com detalhes das compras realizada, como: localização de onde foi efetuada a compra (Estado e Cidade), bem como o horário da transação, no entanto, observa-se que não houve colaboração para esclarecimento dos fatos, condição que fragiliza os argumentos do apelante.

#### **– DO DANO MORAL**

Com relação ao dano moral, este se relaciona diretamente com os prejuízos ocasionados a direitos da personalidade, como, por exemplo, à honra, à imagem, à integridade psicológica e física, à liberdade etc.

Daí porque a violação de quaisquer dessas prerrogativas, afeta diretamente à dignidade do indivíduo, constitui motivação suficiente para fundamentar uma ação compensatória por danos morais.

Releva notar, todavia, que o mero dissabor/aborrecimento/irritação, por fazer parte do dia a dia da população, não é capaz de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo, para fins de configuração do dano moral.

Contudo, na espécie, patente a existência de violação a direitos da personalidade, tendo em vista o abalo psicológico sofrido pela consumidora, em razão da relação jurídica malconduzida, cobrança indevida após pedido de cancelamento de débito, conduta praticada no âmbito das relações de consumo.

Diante disso, impõe-se reconhecer a falha na prestação do serviço, cobrança indevida após pedido de cancelamento de débito.

Tal situação não pode ser considerada como mero dissabor inerente à vida em sociedade, sendo capaz de causar abalo moral, levando em conta a dilapidação patrimonial, indevida, e a segurança depositada nas relações de consumo (CF, art. 5º, V e X; CDC, art. 6º, VI).

#### **– DA QUANTIFICAÇÃO DO DANO MORAL**

No que concerne ao *quantum* do dano moral, deve ser arbitrado em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, ou seja, sem exacerbação dos valores, a fim de não conduzir ao famigerado enriquecimento sem causa (CC, art. 884), e proporcional ao dano causado.

A fixação há de se atentar para as circunstâncias do caso, a gravidade, a situação do ofensor, a condição do ofendido e a prevenção de comportamentos futuros análogos.

Em suma: deve ser cumprida a normativa que trata da efetiva extensão do dano, por inteligência do art. 944 do CC (“*A indenização mede-se pela extensão do dano*”).

Nessa árdua tarefa, cabe ao Poder Judiciário adotar medidas severas e comprometidas para desestimular as infrações das regras consumeristas, por meio do arbitramento de quantia que cumpra o perfil de advertência à empresa envolvida, sob pena de incentivo à impunidade e de desrespeito ao consumidor.

Nesse diapasão, observando os critérios da razoabilidade e proporcionalidade para a quantificação do abalo moral suportado pela autora, no particular, entendo que a quantia arbitrada atende às peculiaridades do caso concreto e às finalidades do instituto (reprovabilidade da conduta, repercussão na esfera íntima do ofendido, caráter educativo, capacidade econômica da parte), sem desvirtuar demasiadamente dos precedentes deste TJDF, não sendo excessivo a ponto de beirar o enriquecimento ilícito da parte adversa.

Nesse contexto, o valor arbitrado na sentença deve ser mantido.

### **- DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO**

No caso, demonstrada a irregularidade na prestação do serviço, bem como a cobrança indevida, desconto na conta salário da apelada, correta a condenação em dano material (repetição do indébito em dobro), conforme veiculado na sentença.

De acordo com o parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, terá direito à repetição do indébito em dobro o consumidor cobrado em quantia indevida, salvo hipótese de engano justificável.

Sobre a configuração do “engano justificável”, o Superior Tribunal de Justiça recentemente definiu que a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva (STJ. Corte Especial. EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020).

Aliás, "*O engano não justificável não afasta a sanção específica. Significa, a princípio, que as cobranças culposas também ensejam a devolução em dobro do valor cobrado. Portanto, tanto as cobranças culposas como, por óbvio, as dolosas (com má-fé) atraem a sanção civil*". (Código de Defesa do Consumidor, Leonardo Roscoe Bessa, Forense, 2021, p. 273).

A boa-fé objetiva constitui cláusula geral e vinculante que visa propiciar a proteção da confiança e da lealdade nas relações negociais, assegurando a concretização das legítimas expectativas dos contratantes e afastando qualquer possibilidade de conduta desarrazoada.

Na hipótese, reconhecida a irregularidade da cobrança (descontos realizados após pedido de cancelamento) e não demonstrado o engano justificável, impõe-se a restituição em dobro dos valores indevidamente debitado da conta salário da apelada.

Assim, correta a condenação da apelante/réu a restituir, em dobro, pois os riscos da atividade empresarial não podem ser transferidos ao consumidor.

### **- DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS**

O Juízo sentenciante condenou a parte apelante ao pagamento despesas processuais e dos honorários advocatícios, esses fixados em R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Irresignada, a parte apelante requer a inversão da verba sucumbencial, a fim de que o ônus sucumbencial recaia sobre a parte apelada, por reputar que deveria ser aplicado o princípio da causalidade.

No entanto, cabe esclarecer que o CPC possui regra expressa sobre os honorários advocatícios, confira: “*Art. 85. A sentença condenará o vencedor a pagar honorários ao advogado do vencedor*”.

Ademais, não há que se falar em instauração desnecessária da lide, pela apelada, como quer fazer crer o apelante, haja vista que o direito da autora somente foi reconhecido após propor ação no Poder Judiciário.

Assim, não convém invocar o princípio da causalidade, na hipótese, para imputar a parte autora o pagamento das verbas sucumbenciais fixadas na sentença, haja vista a preponderância da derrota da apelante na demanda.

Portanto, não há que se falar em aplicação do princípio da causalidade no presente feito.

Por fim, não há obscuridade ou incerteza na sentença quanto à devolução em dobro de valores. Além disso, possíveis questionamentos poderão ser feitos quando do cumprimento da sentença.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso para manter intacta a sentença vergastada.

Por conseguinte, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, MAJORO os honorários advocatícios arbitrados na sentença, a cargo do apelante, para o valor de R\$ 2.300,00 (dois mil e trezentos reais).

É como voto.