

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL**

Apelação Cível nº **0004021-52.2017.8.19.0023**

Apelante: **Banco Santander Brasil S/A**

Apelados: **Mary Lucia Lopes da Silva**

Relator: **Des. Elton M. C. Leme**

**RELATÓRIO**

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória ajuizada por **Mary Lucia Lopes da Silva** em face do **Banco Santander Brasil S/A** e **Banco Bradesco S/A**. Alegou a autora que é cliente de cartão administrado pelo primeiro réu. Ressaltou que, no mês de setembro de 2015, antes da data do vencimento da obrigação, recebeu a fatura referente aos seus gastos pessoais, com vencimento em 14/09/2015, devidamente quitada. Mencionou que, não obstante o pagamento, permaneceu recebendo cobranças referentes à fatura em questão nos meses subsequentes, incidindo juros e multas. Postulou, com isso, que fosse declarada a inexistência de débitos referente à dívida impugnada, bem como dos juros e multas provenientes do mesmo, além da indenização por danos morais.

Deferimento da gratuidade de justiça a fls. 32.

O primeiro réu apresentou contestação a fls. 123-154. Quanto ao mérito, aduz, em resumo, que a autora não faz prova mínima das suas alegações, inexistência dos danos morais pleiteados, da

impossibilidade de inversão do ônus da prova. Pugnou, ao final, pela improcedência do pedido.

O segundo réu apresentou contestação a fls. 156-163, alegando, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva. Quanto ao mérito, aduziu, em resumo, a inexistência do dever de indenizar alegando que a fraude no boleto de pagamento configura fortuito externo. Pleiteou a improcedência dos pedidos.

Réplica a fls. 168-181.

A sentença de fls. 194-199, em relação ao primeiro réu, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade da dívida aludida na inicial, condenando-o no pagamento do valor de R\$ 2.000,00 a título de dano moral, condenando a ambos as partes no pagamento das custas e honorários advocatícios em 10% sobre a condenação, na proporção de 85% para o primeiro réu e 15% para a autora. Em relação ao segundo réu, julgou improcedentes os pedidos, condenando a autora no pagamento das custas e honorários advocatícios arbitrados em R\$ 800,00, observada a gratuidade de justiça deferida à autora.

Apelação do réu a fls. 220-229, requerendo a reforma da sentença, alegando ausência de conduta ilícita, inexistência de culpa do apelante e inexistência de dano moral a ser reparado.

Contrarrazões a fls. 295-301, pelo desprovimento do recurso e majoração dos honorários sucumbenciais.

É o relatório. Peço dia.

Rio de Janeiro, 12 de março de 2019.

**Des. Elton M. C. Leme**

**Relator**

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL**

Apelação Cível nº **0004021-52.2017.8.19.0023**

Apelante: **Banco Santander Brasil S/A**

Apelados: **Mary Lucia Lopes da Silva**

Relator: **Des. Elton M. C. Leme**

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. PAGAMENTO DE FATURA CLONADA. FRAUDE CONFIGURADA. SENTENÇA DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E CONDENATÓRIA EM DANO MORAL. IRRESIGNAÇÃO DO PRIMEIRO RÉU. FALHA NA ADMINISTRAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DA CLIENTE. FORTUITO EXTERNO INEXISTENTE. DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DANO MORAL CONFIGURADO E RAZOAVELMENTE ARBITRADO. DESPROVIMENTO DO RECURSO. 1. No caso em análise, restou devidamente configurada a existência de fraude, resultante da clonagem de fatura de cartão de crédito da consumidora, ocasionando uma nova cobrança. 2. Impossibilidade de eximir o apelante de sua responsabilidade pelo ocorrido, isto porque a fraude existente na numeração do boleto enviado não poderia ter acontecido sem que houvesse a contribuição de prepostos do réu. 3. Dados contidos no documento enviado que correspondem, exatamente, aos dados da consumidora, inclusive quanto às despesas realizadas com o cartão de crédito, afastando-se o argumento de fortuito externo. 4. Falha no dever de segurança da instituição bancária, haja vista a temerária utilização, por seus

prepostos, de dados sensíveis de seus clientes, fato que, por si só, impõe o dever de indenizar. 5. Dano moral correta e razoavelmente fixado. 6. Majoração dos honorários sucumbenciais. 7. Recurso a que se nega provimento.

## **A C Ó R D ã O**

**VISTOS**, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 0004021-52.2017.8.19.0001**, julgada na sessão de 27/03/2019, originária da 1ª Vara Cível da Comarca de Itaboraí, figurando como apelante **Banco Santander Brasil S/A** e apelada **Mary Lucia Lopes da Silva**.

**ACORDAM**, por **unanimidade** votos, os Desembargadores que compõem a Décima Sétima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em **negar provimento ao recurso**, nos termos do voto do relator.

**ACÓRDÃO** apresentado na data da sessão.

## **V O T O**

O recurso é tempestivo e estão presentes os demais requisitos de admissibilidade.

Trata-se de ação indenizatória em que alega o autor que possui um cartão de crédito, vinculado ao banco réu e, que após efetuar o pagamento da fatura referente ao mês de setembro de 2015, recebeu

nova cobrança, tomando conhecimento de que havia quitado fatura clonada.

Nesse contexto, o juízo singular julgou parcialmente procedentes os pedidos autorais para declarar a inexistência do débito, condenando o primeiro réu ao pagamento de dano moral no valor de R\$ 2.000,00 pela cobrança indevida de dívida decorrente de fatura clonada.

Inicialmente, vale destacar que os princípios que regem o direito contratual mitigaram a eficácia do pacta sunt servanda em virtude da incidência de novos princípios como a boa-fé, a função social do contrato e o equilíbrio econômico, os quais permitem que o contratante que se sinta prejudicado em virtude de obrigação excessivamente onerosa, recorra ao Judiciário para que o contrato seja revisto.

A responsabilidade civil da fornecedora de serviços é objetiva, bastando para sua caracterização a demonstração do fato, do dano e do nexo de causalidade, não se cogitando do elemento culpa. Ressalta-se que a responsabilidade deixa de existir se ausente o defeito na prestação de serviço.

Desta forma, o consumidor possui direito a receber informações precisas, objetivas e adequadas sobre os serviços que contrata, sendo que a supressão de tais informações caracteriza prática comercial desleal, eis que coloca aquele em situação de desvantagem exagerada diante do fornecedor (arts. 6º, inc. III e IV e 51, inc. IV, CDC).

No caso em análise, restou devidamente configurada a existência de fraude, resultante de clonagem em fatura de cartão de crédito da consumidora, ocasionando uma nova cobrança, já que o pagamento anterior não havia sido computado.

Incontroverso que apesar de não ter havido a negativação da autora, a simples cobrança de valores referentes aos encargos decorrentes da mora caracteriza falha na prestação dos serviços.

Além disso, houve a patente falha no dever de segurança da instituição bancária, haja vista a temerária utilização, por seus prepostos, de dados sensíveis de seus clientes, fato que, por si só, impõe o dever de indenizar, isto porque a fraude existente na numeração do boleto enviado não poderia ter acontecido sem que houvesse a contribuição de prepostos do réu.

Desta maneira, restou comprovado o nexo de causalidade entre o evento e o dano, já que a consumidora comprovou minimamente o alegado e o prestador do serviço, por sua vez, não demonstrou a existência de qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito daquela, ônus que lhe incumbia de acordo com o art. 373, II, do CPC.

Logo, correta a sentença ao declarar a inexistência do débito.

Ademais, apelou o réu, sustentando a inexistência de dano moral na presente hipótese.

No entanto, não existem dúvidas acerca da configuração do dano moral, eis que sofrer cobranças indevidas em razão de débitos decorrentes de fraude, implicando grave falta no dever de segurança no que tange aos dados pessoais de seus clientes, ultrapassando os limites do mero aborrecimento, restando apenas apreciar a razoabilidade do *quantum* indenizatório arbitrado.

No caso em tela, verifica-se que a verba compensatória deve ser determinada com base em critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Isto porque o arbitramento do valor reparatório deve atuar tão-somente como compensação suficiente para reparar a lesão extrapatrimonial sofrida pela parte ofendida. Desta forma, deve o julgado observar os critérios desta Câmara, tem-se por absolutamente razoável, o valor de R\$ 2.000,00.

Confira-se, ainda, o seguinte julgado:

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. CARTÃO DE CRÉDITO. PAGAMENTO DE FATURA CLONADA. FRAUDE CONFIGURADA. NEGATIVAÇÃO DO NOME DO CONSUMIDOR. SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS AUTORAIS. IRRESIGNAÇÃO DO BANCO. 1- No caso em análise, restou devidamente configurada a existência de fraude, resultante de clonagem em fatura de cartão de crédito do consumidor, ocasionando uma nova cobrança, já que o pagamento anterior não havia sido computado, com a conseqüente negativação de seu nome. 2*

*Entretanto, incontroverso que o banco agiu de boa-fé com o contratante e procedeu ao estorno do valor da fatura do autor, assumindo o prejuízo causado pela fraude. 3- Contudo, argumenta o consumidor, que nas faturas dos meses seguintes, o banco permaneceu efetuando a cobrança de valores referentes aos encargos decorrentes da mora, havendo, pois, falha na prestação dos serviços. 4- É bem verdade que, nos documentos juntados, se observa facilmente a cobrança indevida. 5- Mister ressaltar, que o banco não mediu esforços para resolver a situação o mais rápido possível, porém, não há como a instituição financeira tentar se eximir de sua responsabilidade pelo ocorrido. Isto porque, a fraude existente na numeração do boleto enviado ao autor, não poderia ter acontecido, sem que houvesse a contribuição de prepostos do réu, tanto que os dados contidos no documento enviado, correspondem, exatamente, aos dados do consumidor, inclusive as despesas realizadas com o cartão de crédito. DEVOLUÇÃO SIMPLES DOS VALORES INDEVIDAMENTE COBRADOS A TÍTULO DE ENCARGOS MORATÓRIOS QUE SE IMPÕE. DANOS MORAIS CORRETAMENTE FIXADOS. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. (0180170-66.2017.8.19.0001 – APELAÇÃO - Des(a). MARCIA FERREIRA ALVARENGA - Julgamento: 08/08/2018 - DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL)*

Por fim, no que tange à distribuição das despesas processuais e dos honorários advocatícios impõe-se, de ofício, a modificação da sentença. Nota-se que a parte autora logrou êxito em parte substancial dos pedidos, não havendo que se falar, assim, em distribuição proporcional do ônus da sucumbência. Deve-se aplicar ao caso o art. 86, parágrafo único, do CPC, a fim de que o primeiro réu arque com a integralidade das despesas e dos honorários advocatícios, que já foram fixados em 10% do valor da condenação, em observância ao art. 85, § 8º do CPC.

Ademais, tendo em vista que a sentença foi proferida após o advento do CPC de 2015, em atenção ao art. 85, § 11 do CPC, deve-se majorar os honorários em mais 5% sobre o valor fixado, totalizando 15%.

Por tais fundamentos, voto no sentido de **negar provimento ao recurso** majorando-se os honorários advocatícios em favor da parte autora em mais 5%, totalizando 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, que deverá ser integralmente arcado pela parte ré, nos termos da fundamentação.

Rio de Janeiro, 27 de março de 2019.

**Des. Elton M. C. Leme**  
**Relator**