

## Banco deve indenizar por não resolver cobrança indevida de juros

Não se pode aceitar condutas desidiosas, em que os fornecedores promovem verdadeira via crucis para os consumidores verem garantidos os seus direitos básicos, de usufruir de forma adequada e segura os serviços contratados.

Allan Swart



Allan Swart Banco pagará danos morais por não solucionar cobrança indevida de juros

Com esse entendimento, a 25ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro condenou o banco Santander ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 6 mil, pela cobrança indevida de juros de uma cliente.

Ela ajuizou a ação alegando que, em decorrência de saques não identificados em sua conta, teve um aumento no saldo devedor, o que teria gerado a cobrança de juros e encargos indevidos por parte do banco. Além disso, teve seu nome inserido em bancos de dados de proteção ao crédito.

Ao TJ-RJ, o banco alegou que a consumidora foi vítima de um golpe de estelionatário, decorrente da ausência de seu dever de cautela e cuidado. Porém, a turma julgadora manteve a responsabilidade do banco pelas cobranças indevidas, conforme o voto do relator, desembargador Werson Rêgo.

"O Código de Proteção e Defesa do Consumidor consagrou, de maneira indubitosa, a responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores pelos fatos ou vícios de produtos ou de serviços (artigos 12, 14, 18 e 20), independentemente da existência de culpa", afirmou o magistrado.

No caso dos autos, segundo Rêgo, ficou provado que houve movimentações atípicas nas conta da autora, aumentando o uso do cheque especial. O banco, por sua vez, não comprovou a inexistência de defeito na prestação do serviço ou que o fato danoso seria atribuível exclusivamente a terceiros.

"A ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, que resultem danos a terceiros ou a correntistas, não afasta a responsabilidade civil da instituição financeira, na medida em que fazem parte do próprio risco do empreendimento, caracterizando fortuito interno. Esse é o entendimento firmado



pelo e. Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp 1.197.929/PR, submetido ao rito dos recursos repetitivos", completou o relator.

Além disso, o desembargador destacou que a cliente tentou, sem sucesso, resolver o problema diretamente com o banco. Assim, ficou configurado o desvio do tempo produtivo do consumidor "diante das tentativas frustradas de solução do impasse gerado exclusivamente pela ré", o que obrigou a cliente a se socorrer ao Poder Judiciário para ver reconhecido o seu direito.

O magistrado aplicou ao caso a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, criada por **Marcos Dessaune**, que trata do prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada para o consumidor resolver seu problema. A decisão foi unânime.

**Processo 0022326-27.2017.8.19.0042**

**Date Created**

07/03/2021