



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2021.0000400818

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012119-68.2020.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante **DANILO GONÇALVES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA)**, é apelado **ITAÚ UNIBANCO S/A**.

ACORDAM, em 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U. Compareceu para sustentar oralmente Dra. Alline Aires de Araújo", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores **CARLOS ABRÃO (Presidente)** E **LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**.

São Paulo, 26 de maio de 2021.

THIAGO DE SIQUEIRA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1012119-68.2020.8.26.0068

Apelante: Danilo Gonçalves da Silva

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Comarca: Barueri

Voto nº 46.326

Apelação – Ação de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais – Improcedência – Reconhecimento de culpa exclusiva do consumidor e ausência denexo de causalidade entre o golpe e o serviço prestado pela instituição financeira – Inadmissibilidade – Operações financeiras realizadas por falsário com o uso do cartão de crédito do correntista – Golpe conhecido como “troca de cartões” – Autor que não pode produzir provas de fato negativo – Dano material comprovado – Operações realizadas que encontravam-se fora do perfil do consumidor – Súmula 297 e 479 do STJ – Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo réu – Aplicabilidade da Teoria do risco da atividade – Art. 14, § 3º, II, do CDC – Declaração de inexigibilidade das operações realizadas em nome do demandante que é medida de direito – Dano moral – Insurgência do demandante – Não configuração – Mero dissabor – Recurso parcialmente provido.

A r. sentença (fls. 166/169), proferida pela douta Magistrada Anelise Soares, cujo relatório se adota, julgou improcedente a presente ação de inexigibilidade de débito, c/c indenização por danos materiais e morais, ajuizada por **DANILO GONÇALVES DA SILVA** contra **ITAÚ UNIBANCO S.A.**, deixando *de condenar o autor nas custas, despesas processuais e honorários advocatícios, em razão de ser beneficiário da justiça gratuita, observando-se que a aplicação do art. 98, §3º, do CPC (condenação do beneficiário em tais verbas, com suspensão da execução) tem criado entrave desnecessário ao funcionamento das Serventias judiciais, impedindo as extinções definitivas dos processos durante os cinco anos que se seguem à prolação da sentença.*

Irresignado, apela o autor, sustentando ter sido



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

vítima de fraude em seu cartão de crédito, a qual o banco deve ser responsabilizado pelo risco da atividade do serviço bancário que exerce, configurando responsabilidade objetiva, nos termos do art. 14 do CDC. Defende a inversão do ônus da prova, eis que não pode se desincumbir de provar fato negativo. Argumenta que os *valores de grande cifra com pagamento a vista, não fazem parte do costumeiro uso do cartão de crédito do apelante, PORTANTO, fora de sua rotina de consumo*. Quanto ao dano moral, o autor esclarece que quis efetuar pedido por entender que o banco reconheceria a ilicitude da transação, o que não vem ocorrendo, pois mantém a cobrança dos valores ilegais e que, caso ocorra a violação de direitos que autorizem o dano moral, se o caso, este será buscado em ação própria. Pugna, desta maneira, o provimento do recurso para que a ação seja julgada totalmente procedente para declarar inexigível os valores lançados em sua fatura e impugnados nesta ação, bem como a concessão de liminar suspendendo os efeitos da sentença monocrática, para que o apelado seja impedido de realizar cobranças dos valores indevidos, além de retirar o nome do requerente do banco de dados do Serviço Central de Proteção ao Crédito, sob pena de multa diária. Por fim, requer a condenação do réu ao pagamento de honorários advocatícios em 20% do valor da causa. Postula, por tais razões, a reforma da r. sentença (fls. 172/180).

Recurso tempestivo, processado e recebido.
Houve apresentação de contrarrazões às fls. 187/190.

É o relatório.

O autor ajuizou a presente ação alegando que é correntista da instituição financeira ré e que no dia 07.09.2019, foi vítima do chamado “golpe de troca do cartão”, enquanto realizava compra no comércio ambulante. Afirma que no dia seguinte tentou realizar nova transação que foi recusada, ocasião em que percebeu ter sido vítima de um golpe e que o cartão que estava em sua posse pertencia a outrem. Arguiu que entrou no aplicativo do banco e verificou a existência de compras efetuadas por terceiro, realizando o bloqueio do cartão junto ao réu e posteriormente registrou boletim de ocorrência junto às autoridades policiais. Sustenta que foram realizadas duas transações nos valores de R\$ 5.800,00 e R\$ 3.600,00, operações as quais não reconhece, inclusive ultrapassando seu limite, sendo devidamente contestadas, porém o réu se recusou a abster-se de realizar



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

a cobrança dos valores utilizados pelos fraudadores. Pediu, então, a procedência da ação visando a declaração de inexigibilidade das cobranças das transações realizadas no dia (R\$ 9.400,00) e danos morais (R\$10.000,00).

O réu apresentou contestação às fls. 65/89, na qual sustentou que as transações foram realizadas com o uso de cartão e senha pessoal e intransferível, não podendo ser responsabilizado pelo ocorrido fora de suas dependências, sendo aplicável ao caso a excludente por culpa exclusiva do consumidor, que não zelou pela guarda do cartão e senha. Alegou não haver comprovação dos danos morais sofridos pelo requerente, bem como afirmou inexistir nexo causal entre sua conduta e o dano supostamente suportado pelo demandante. Juntou documentos (fls. 75/145).

Houve réplica (fls. 155/159).

Instadas a especificarem provas, o autor pugnou pelo julgamento antecipado da lide (fls. 165) e o réu pela produção da prova oral, consistente no depoimento pessoal do autor (fls. 162/164).

A douta Magistrada houve por bem, então, julgar improcedente a ação, entendendo ser aplicável a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor.

Em que pese o notável saber jurídico da juíza *a quo*, este entendimento merece ser reformado.

Note-se, inicialmente, que o presente caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, aplicável no caso vertente, por força de seu artigo 3º, parágrafo 2º (vide neste sentido a Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça), perante o qual a responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é, inclusive, de caráter objetivo, consoante se infere do disposto no artigo 14 de referido Código. E, nos termos do parágrafo 3º deste mesmo artigo, o fornecedor somente não será responsabilizado quando provar: *“I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

O artigo 6º, inc. VIII, de referido Código,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

prevê, por sua vez, como um dos direitos básicos do consumidor, “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

Comentando este dispositivo legal, Antônio Herman V. Benjamin, Cláudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, assim lecionam:

“Note-se também que a partícula “ou” bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC – sendo assim, ao juiz é facultado inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e 'expert' na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao – vulnerável e leigo – consumidor. Assim, se o profissional coloca máquina, telefone ou senha à disposição do consumidor para que realize saques e este afirma de forma verossímil que não os realizou, a prova de quem realizou tais saques deve ser imputada ao profissional, que lucrou com esta forma de negociação ou de execução automática ou em seu âmbito de controle interno: 'cujus commodum, ejus periculum'! Em outras palavras, este é o seu risco profissional e deve organizar-se para poder comprovar quem realizou a retirada ou o telefonema. Exigir uma prova negativa do consumidor é imputar a este pagar duas vezes pelo lucro do fornecedor com a atividade de risco, no preço pago e no dano sofrido. Daí a importância do direito básico assegurado ao consumidor de requerer no processo a inversão do ônus da prova” (autores cit., in “Manual de Direito do Consumidor”, Ed. RT, 2008, pág. 62).

A propósito da hipossuficiência, por sua vez, assim leciona Luiz Antônio Rizzato Nunes:

“O significado de hipossuficiência do texto do preceito normativo do CDC não é econômico. É técnico”.

“A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito

que afirma a fragilidade econômica do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc”.

“Por isso, o reconhecimento da hipossuficiência do consumidor para fins de inversão do ônus da prova não pode ser visto como forma de proteção ao mais 'pobre'. Ou, em outras palavras, não é por ser 'pobre' que deve ser beneficiado com a inversão do ônus da prova, até porque a questão da produção da prova é processual, e a condição econômica do consumidor diz respeito ao direito material” (Luiz Antônio Rizzato Nunes, in “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Direito Material”, Ed. Saraiva – 2000, págs. 123/124).

E de acordo, ainda, com os primeiros autores supracitados, “a vulnerabilidade, como afirma sempre Antônio Herman Benjamin, é a 'peça fundamental' do direito do consumidor, é 'o ponto de partida' de toda a sua aplicação, principalmente em matéria de contratos (art. 4º, I, c/c art. 2º do CDC). Parece-me que, em face do art. 2º e do art. 4º, I, do CDC, milita uma presunção de vulnerabilidade para as pessoas físicas destinatárias finais dos produtos e dos serviços. Vulnerabilidade é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção” (ob. cit., pág. 71).

No caso, além de ser evidente a hipossuficiência da demandante, é de se verificar que a verossimilhança de suas alegações também se configura no caso, visto o Boletim de Ocorrência efetuado em 11.09.2019, relatando ocorrido (fls. 19/20), bem como faturas do cartão (fls. 22/39) e resposta do banco apelado após abertura de chamado administrativo para solucionar o problema, na qual este afirma que “as despesas serão mantidas” (fl. 21).

Em face do que foi relatado pelo apelante, não



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

há como deixar de reconhecer que as operações que impugnou não foram por ela realizadas, por ter sido vítima de falsários que lhe aplicaram o golpe da “troca de cartão”. Desse modo, se os golpistas lograram utilizar seu cartão é porque também conseguiram burlar o sistema de proteção do banco para consumir o golpe, pois, como afirma o banco réu, as transações foram realizadas com chip e senha.

Nesta hipótese, caberia ao banco réu, a fim de elidir a sua responsabilidade no caso vertente, o ônus de provar que essas operações impugnadas pela demandante teriam sido feitas regularmente, sem que houvesse falha alguma de sua parte, ou que não poderia ser decorrente de prática fraudulenta, mas neste sentido não apresentou e nem produziu prova alguma.

Além disso, observa-se que as transações foram realizadas de maneira não usual pela demandante, visto que no dia em questão (07.09.2019) houve 2 transações de alto valores, totalizando o montante de R\$ 9.400,00. Conforme verificado nas faturas juntados pelo autor (fls. 22/39), suas faturas anteriores ao golpe possuíam valores extremamente inferiores ao da fatura do mês de setembro, na qual o saldo total foi de R\$ 12.419,34 (ultrapassando em R\$ 1.132,54 o limite utilizado no mês, conforme fls. 28), sendo que nos meses de agosto e outubro do mesmo ano suas faturas alcançaram a cifra de R\$ 447,86 e R\$ 1.123,99.

Dessa forma, resta afastada a alegação do apelado em afirmar que as operações estavam dentro do perfil de crédito, uma vez que comparando as compras usualmente realizadas com as que o autor impugna na lide, deveriam causar estranheza ao banco réu as grandes importâncias utilizadas, ao menos em relação ao não parcelamento da compra, saindo completamente do perfil de crédito do requerente.

Portanto, a simples assertiva de que a realização dessas operações é feita mediante a utilização do cartão e de senha pessoal do correntista não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha na operação aqui questionada ou que teria havido culpa exclusiva do autor, caso tivesse sido feitas por terceiros.

Note-se, ademais, que a possibilidade de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ocorrer falha na realização de operações bancárias, com a utilização do cartão fornecido pelo banco, é conhecida, tal como se dá, notadamente, pelos diversos casos de troca de cartão, conforme tem sido noticiado pela imprensa em geral. Impunha-se ao réu, por isso, demonstrar que em relação às operações em tela não poderia ter havido esta possibilidade de fraude. Como assim não fez, correto, desse modo, o reconhecimento de sua responsabilidade no caso vertente. Cabe observar que se o sistema de segurança do banco fosse tão eficiente, teria ocorrido a verificação prévia de que tais operações que fogem em muito do perfil da cliente e, conseqüentemente, o bloqueio do cartão teria ocorrido antes que as operações fossem realizadas.

Trata-se de responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo que o sistema de segurança falho caracteriza defeito na prestação do serviço.

Ademais, pela “Teoria do Risco Profissional”, deve o banco responder pelos maus serviços prestados, seja a título de dolo ou de culpa, conforme ensinamento de SÉRGIO CARLOS COVELLO em artigo intitulado “Responsabilidade dos bancos pelo pagamento de cheques falsos e falsificados”:

“A teoria do risco profissional, iniciada por Jossierand e Saleilles e sustentada, no direito pátrio, por vários juristas, funda-se no pressuposto de a responsabilidade civil dever sempre recair sobre aquele que extrai maior lucro na atividade que deu margem ao dano 'ubi emolumentum ibi onus'” (RESPONSABILIDADE CIVIL coord. YUSSEF CAHALI pág. 277 SARAIVA 1 988 São Paulo)

Essa questão, ademais, já foi decidida pelo E. STJ, com repercussão geral da matéria:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. *Recurso especial provido*” (REsp 1199782 / PR – rel. Min. Luís Felipe Salomão – Segunda Seção - DJe 12/09/2011).

Este entendimento restou consagrado pela Súmula 479 de referida Corte Superior, assim enunciada: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*”.

É forçoso reconhecer, portanto, a responsabilidade do réu quanto ao ressarcimento dos danos materiais sofridos pelo autor, nos termos da Súmula 479 do STJ, uma vez que tais transações se encontram fora do seu perfil, o que caracteriza falha na prestação de seus serviços. A declaração de inexigibilidade dos débitos contestados pelo autor é medida que se impõe, devendo o réu abster-se de realizar qualquer tipo de cobrança referente às compras impugnadas nestes autos.

No tocante ao pedido de indenização por danos morais, cabe observar que, muito embora o autor tenha passado por contratempus em virtude dos fatos narrados na inicial da ação, e que isso pudesse ter-lhe gerado aborrecimentos, esta situação não é suficiente, por si só, para configurar a hipótese de dano moral indenizável, não tendo havido a comprovação de inscrição de seu nome no banco de dados dos órgãos de proteção ao crédito e nos autos não existem provas suficientes para indicar que tivesse passado por alguma situação vexatória, sendo certo que o simples aborrecimento não basta para configurar o dano moral.

Conforme leciona Yussef Said Cahali, caracteriza-se o dano moral, “*in verbis*”:

“*como a privação ou diminuição daqueles*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a parte social do patrimônio moral (honra, reputação etc.) e dano que molesta a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade, etc.); dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.) e dano moral puro (dor, tristeza etc.)” (autor cit., in “Dano Moral”, Ed. RT, 3ª ed., pág. 22).

Não se trata, porém, de qualquer ato que possa afetar a integridade psíquica da pessoa, devendo revestir-se de gravidade que possa causar-lhe efetivo abalo moral, sob pena de generalizar-se demasiadamente este dano e sua reparação.

Veja-se a propósito a seguinte lição doutrinária:

“Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só se deve reputar como dano moral 'a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo' (Carlos Roberto Gonçalves, in Responsabilidade Civil, Saraiva, 8ª edição, páginas 549 e 550).

No presente caso, não se evidencia que pudesse ter havido efetivo abalo moral ao demandante.

Cuida-se, portanto, de mero dissabor experimentado pelo autor, que não é suficiente para justificar a pretensão à indenização por danos morais.

Dessa forma, é de se reconhecer que os fatos em questão não foram suficientes para acarretar abalo moral ao autor,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

por não evidenciar que houve comprometimento de seu sustento em razão da cobrança de tais valores indevidos em sua fatura, ou de ato que pudesse ter-lhe causado graves perturbações de ordem psicológica.

Com efeito, determinados incidentes e percalços, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de ensejar a obrigação de indenizar, gerando nas vítimas apenas e tão somente sensação maior ou menor de desconforto ou de irritabilidade.

Em outros termos, a simples alegação da ocorrência de dano moral não é suficiente para a obtenção de indenização, fazendo-se imprescindível a narração de fatos concretos que o caracterizem efetivamente, sob pena de enriquecimento sem causa do suposto lesionado.

A esse respeito a jurisprudência deste E. Tribunal:

“Pelo que se denota dos autos, a instituição bancária ressarciu os prejuízos materiais suportados pelo autor, consoante se verifica às fls. 62/64, com as devidas taxas.

O fato de se reconhecer que houve falha na prestação dos serviços, não implica na sua condenação aos danos morais ora pleiteados.

Isso porque não restaram comprovados os "constrangimentos incommensuráveis" alegados pelo autor, nem qualquer abalo moral ou de crédito.

O ato, para ser determinante de reparação, deve ser atentatório à moral, suficiente para configurar dor, vexame e humilhação.

O autor, quando muito passou por mero aborrecimento, que, no entanto, não acarreta prejuízo na órbita moral.” (Apelação n. 9154257-83.2007.8.26.0000 – rel. Des. Mario de Oliveira – 9ª Câmara de Direito Privado – DJ 30.08.2011).

“Deve ser registrado que para a configuração do dano moral, o Julgador deve ter por base a lógica razoável



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

decorrente dos fatos que lhes são apresentados pelos demandantes, reputando dano apenas a dor, o vexame, o sofrimento ou humilhação que, demonstrando-se anormais, venham a interferir, intensamente, no comportamento psicológico do indivíduo, acarretando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Devendo levar em consideração, para evitar situações que afrontam ao direto positivo pátrio, a existência de fatos que denotam a ocorrência de mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada, os quais estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do cotidiano, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.” (Apelação n. 990.09.335956-1 – rel. Des. Roberto Mac Cracken – 37ª Câmara de Direito Privado – DJ 26.05.2010).

E a jurisprudência do C. STJ:

“Na verdade, a vida em sociedade traduz, infelizmente, em certas ocasiões, dissabores que, embora lamentáveis, não podem justificar a reparação civil, por dano moral. Assim, não é possível se considerar meros incômodos como ensejadores de danos morais, sendo certo que só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar.” (REsp 1234549 / SP – rel. Min. Massami Uyeda – Terceira Turma - DJe 10/02/2012).

Cuidar-se-ia, portanto, unicamente de hipótese de aborrecimento, gerando irritação, desconforto, mas inábil a causar violação à moral, com ofensa à sua dignidade e aptidão para gerar abalo psíquico.

Veja-se a propósito da configuração do dano moral, por oportuno, os seguintes trechos de precedentes deste Tribunal e do C. Superior Tribunal de Justiça:

“Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres (...). E nem por isso pensará em, a cada um desses pequenos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

aborrecimentos, movimentar a máquina judiciária para a obtenção de ressarcimento. Indenizável é o dano moral sério, aquele capaz de, em uma pessoa normal, o assim chamado 'homem médio', provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranquilidade, nos sentimentos e nos afetos” (RT 782/252, rel. Des. Eliot Akel);

“Para que o dano moral seja indenizável é preciso que haja repercussão, não bastando um simples descontentamento no âmbito subjetivo das pessoas” (JTJ(LEX) 221/96, rel. Des. Ernani de Paiva).

“O mero dissabor não pode ser alcançado ao patamar de dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angustias no espírito de quem ela se dirige”. (STJ, 4º T. REsp 403.919/MG, Rel. Min. César Asfor Rocha, DJU 04/08/2003, p.308).

Neste mesmo sentido é a seguinte lição doutrinária:

“Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só se deve reputar como dano moral 'a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo' (Carlos Roberto Gonçalves, in Responsabilidade Civil, Saraiva, 8ª edição, páginas 549 e 550).

Conclui-se, portanto, que a irresignação do autor merece ser acolhida em parte para julgar parcialmente procedente a ação, unicamente para condenar o réu a abster-se de realizar cobranças de qualquer natureza referente aos débitos lançados em sua fatura e questionados pelo autor, ante a declaração de inexigibilidade de tais valores, devendo ser afastada, contudo, a pretensão à indenização por danos morais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Diante da sucumbência recíproca, cada parte deve arcar com metade das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em 15% sobre o valor da causa atualizado, na forma legal, observado o benefício da justiça gratuita que foi concedido ao autor.

Ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso do autor.

Thiago de Siqueira
Relator