



**Órgão** : 3ª TURMA CÍVEL  
**Classe** : APELAÇÃO  
**N. Processo** : 20150110004263APC  
(0000107-50.2015.8.07.0001)  
**Apelante(s)** : AMERICAN EXPRESS TEMPO E CIA,  
[REDACTED]  
**Apelado(s)** : OS MESMOS  
**Relatora** : Desembargadora MARIA DE LOURDES  
ABREU  
**Acórdão N.** : 921553

## EMENTA

**CIVIL. PROCESSO CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO. DESPESAS. FRAUDE. TERCEIROS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DA ATIVIDADE. ENRIQUECIMENTO INJUSTIFICADO. NEXO CAUSAL. ASTREINTES. MAJORAÇÃO DOS DANOS MORAIS.**

1. A administradora de cartão de crédito, na qualidade de fornecedora de serviços, deve observar a devida cautela no desempenho de suas funções, sob pena de responder objetivamente pelos danos causados, independente da existência de culpa, em face da adoção, ao caso, da teoria do risco da atividade desenvolvida.

2. Constatada a ocorrência de fraude praticada por terceiros na utilização de cartão de crédito, o que caracteriza fortuito interno, não se exclui o dever de ressarcimento pelos danos morais experimentados pelo consumidor.

3. Demonstrados o nexo de causalidade entre os danos sofridos pelo consumidor e a falha na prestação de serviço pela administradora de cartão de crédito, a indenização é medida

que se impõe.

4. Majorado o valor da indenização pelos danos morais, a elevação da astreintes caracteriza enriquecimento injustificado.

5. Recuso do autor parcialmente provido e recurso do réu desprovido.

## **A C Ó R D ã O**

Acordam os Senhores Desembargadores da **3ª TURMA CÍVEL** do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, **MARIA DE LOURDES ABREU** - Relatora, **ANA CANTARINO** - 1º Vogal, **FLAVIO ROSTIROLA** - 2º Vogal, sob a presidência da Senhora Desembargadora **FÁTIMA RAFAEL**, em proferir a seguinte decisão: **CONHECER DOS RECURSOS, DAR PARCIAL PROVIMENTO AO DO AUTOR E NEGAR PROVIMENTO AO DO RÉU, UNÂNIME**, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília(DF), 17 de Fevereiro de 2016.

Documento Assinado Eletronicamente

**MARIA DE LOURDES ABREU**

Relatora

## RELATÓRIO

Cuida-se de recursos de apelação interpostos por **AMERICAN EXPRESS TEMPO E CIA** e por [REDACTED] em face da sentença de fls. 88-91, proferida pelo Juízo da 3ª Vara Cível de Brasília/DF, nos autos da ação de reparação de danos morais, sob o rito sumário, proposta pela segunda apelante, que confirmou os efeitos da liminar deferida e julgou parcialmente procedente os pedidos para declarar a inexistência de responsabilidade da parte autora pelo IOF decorrente de compras internacionais estornadas pela parte ré e para condenar esta a pagar compensação por danos morais, no valor de R\$3.000,00 (três mil reais), acrescidos de juros de mora a contar do evento danoso e de correção monetária desde a data da prolação da sentença.

Deferindo o pedido de antecipação dos efeitos da tutela (fls. 38), o juiz *a quo* determinou que a apelante/ré retirasse as informações negativas em relação à autora do cadastro de inadimplentes, no prazo de 5 dias, sob pena de multa diária no valor de R\$500,00 (quinhentos reais), limitada a R\$20.000,00 (vinte mil reais).

Diante da sucumbência mínima da autora, condenou a ré ao pagamento das custas e dos honorários em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 20, § 3º, do Código de Processo Civil.

Interpostos embargos de declaração pela parte autora, estes foram rejeitados (fls. 118).

A **AMERICAN EXPRESS TEMPO E CIA**, em suas razões recursais (fls. 103-115), alega a existência de excludente de responsabilidade civil, dado que não pode ser responsabilizada por um fato praticado por terceiro.

Afirma que é incabível indenização por danos morais, ante a inexistência de ato ilícito e, de forma subsidiária, defende a redução do *quantum* indenizatório fixado na sentença, afirmando que a quantia arbitrada não observa os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade e que é passível de causar enriquecimento indevido à parte contrária.

Preparo à fl. 116.

Contrarrazões às fls. 150/160, pugnando pela manutenção da sentença, exceto na parte que foi objeto de recurso próprio.

[REDACTED], por sua vez, em sua apelação (fls. 127-136), defendeu que houve descumprimento de determinação judicial, uma vez que a ré não procedeu à retirada de seu nome do cadastro de inadimplentes,

Código de Verificação :2016ACOK4UCKF58YP2G8WECJJUJ

conforme estabelecido na decisão que antecipou os efeitos da tutela. Nesse contexto, postulou pela reforma da sentença para aumentar o limite máximo das astreintes, bem como para majorar o valor da indenização por danos morais.

Preparo à fl. 116.

Sem contrarrazões do apelado/réu.

Recursos recebidos sem efeito suspensivo.

É o relatório.

## V O T O S

### **A Senhora Desembargadora MARIA DE LOURDES ABREU - Relatora**

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço dos recursos.

Segundo consta nos autos foi cobrado na fatura do cartão de crédito da parte autora, [REDACTED], compras internacionais que não realizou, situação que lhe causou diversos prejuízos de ordem moral. Após solicitado o cancelamento do cartão de crédito, as despesas foram estornadas, entretanto, a parte ré efetuou cobranças relativas ao Imposto sobre Operações Financeiras - IOF referente a tais despesas internacionais. Após tal fato, a ré procedeu à inclusão dos dados da autora nos cadastros de inadimplentes, e tal situação é agravada pelo fato de que a autora é funcionária do Banco de Brasil e, conforme cláusula contratual, não lhe é permitido ser devedora.

Nesse cenário, a consumidora ajuizou ação de reparação de danos morais em desfavor da ré, com pedido de tutela antecipada, requerendo a retirada de seu nome do cadastro de inadimplentes e sustentando que a cobrança é indevida. Ao fim, pediu a condenação da ré ao pagamento de reparação por danos morais, no valor de R\$10.000,00 (dez mil) reais.

O pedido liminar foi deferido pela decisão de fl. 38.

Após o trâmite do processo, sobreveio sentença que acolheu parcialmente os pedidos, foi confirmada a antecipação de tutela anteriormente concedida, para declarar a inexistência de responsabilidade da recorrida pelo IOF decorrente de compras internacionais estornadas pela recorrente e condenar à ré a pagar compensação por danos morais, no valor de R\$3.000,00 (três mil reais), acrescidos de juros de mora a contar do evento danoso e de correção monetária desde a data da prolação da sentença (fls. 88-91).

Inconformados, a autora e o réu apelaram, nos termos já expostos.

### **APELO DO RÉU**

O réu/apelante se insurge contra a condenação alegando a existência de excludente de responsabilidade civil, dado que não pode ser responsabilizado por um fato praticado por terceiro, uma vez que a parte autora foi vítima de uma suposta fraude.

Afirma, ainda, que é incabível indenização por danos morais, ante a inexistência de ato ilícito, e de forma subsidiária, defende a redução do *quantum* indenizatório fixado na sentença, afirmando que a quantia arbitrada não observa os

princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sendo passível de causar enriquecimento indevido da parte contrária.

Não obstante o alegado, a sentença não merece reparos.

O caso deve ser examinado à luz do Código de Defesa do Consumidor, visto que a relação jurídica existente amolda-se ao sistema consumerista, além do mais, apelante e apelado se enquadram nos conceitos de fornecedor e consumidor, respectivamente, previstos nos arts. 2º e 3º, do mesmo diploma legal.

Estabelecida a relação de consumo, sabe-se que o artigo 14, § 1º, da Lei nº 8078/90 atribui ao fornecedor a responsabilidade objetiva pelos danos que causar decorrentes da prestação defeituosa dos seus serviços, independentemente da prova de culpa na má prestação de serviço. Dessa forma, basta ao consumidor demonstrar a existência do fato, do dano e do nexo causal entre um e outro.

Por sua vez, o fornecedor somente se eximirá do dever de indenizar se demonstrar, nos termos do § 3º do dispositivo supramencionado, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nesse ponto, impende ressaltar que o artigo 14, § 3º, II, adotou a teoria do risco da atividade, segundo a qual o fortuito externo apto a afastar a responsabilidade civil deve ser imprevisível e totalmente estranho ao risco da atividade desenvolvida pelo fornecedor.

Destaca-se que a fraude, ao integrar o risco da atividade exercida pela operadora de cartão de crédito, caracteriza fortuito interno e, nesse sentido, não possui o condão de configurar a excludente de responsabilidade civil por culpa de terceiro, estabelecida no art. 14, § 3º, II, da Lei n. 8.078/90.

Além do mais, a parte ré não trouxe aos autos nenhuma prova capaz de demonstrar que houve culpa exclusiva da requerente ou fato de terceiro. Dessa forma, resta caracterizada a responsabilidade da ré, operadora do cartão de crédito, pois esta tem a responsabilidade de garantir a segurança dos serviços prestados.

Nesse sentido é o entendimento desta Corte:

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS. CONTRATO. FRAUDE. ÔNUS DA PROVA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE REPARAR. VALOR DA INDENIZAÇÃO MANTIDO.*

1. *Recurso conhecido em parte. 1.1. Falece de interesse recursal o pedido de expedição de ofício ao DETRAN/DF, uma vez que já foi atendido na sentença.*

2. *Aplica-se ao caso dos autos a inversão dos ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Além disto, a contestação débitos decorrentes de contrato fraudado constitui fato negativo, que transfere para a instituição financeira o ônus da prova das operações. 2.1. Precedentes da casa: "Contestados os débitos lançados em fatura de cartão de crédito, a afirmação constitui fato negativo que, no caso, transfere, para a operadora dos serviços, o ônus da prova das operações. 3. Não se desincumbindo a empresa ré de comprovar fato impeditivo do direito da autora, a declaração de inexistência de débitos se faz necessária." (Acórdão n.389675, 20050410086398APC, Relator: Arlindo Mares, Revisor: Sérgio Bittencourt, 4ª Turma Cível, Data de Julgamento: 12/08/2009, Publicado no DJE: 18/11/2009. Pág.: 87).*

**3. Por se tratar de responsabilidade objetiva, cabia à instituição financeira comprovar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme disposto no art. 22 do CDC, tarefa da qual não se desincumbiu, respondendo pelos débitos decorrentes da contratação mediante fraude, bem como pelos danos morais advindos.**

**4. O Código de Defesa do Consumidor dispõe no art. 14, caput, que cumpre à empresa responder de forma objetiva "pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a sua fruição e riscos".**

5. *No tocante ao quantum indenizatório, o critério que vem sendo adotado pelo e. Superior de Tribunal de Justiça para fixação de danos morais "considera as condições pessoais e econômicas das partes, devendo o arbitramento operar-se com moderação e razoabilidade, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de forma a não haver o enriquecimento indevido do ofendido, bem como que sirva para desestimular o ofensor a repetir o ato ilícito" (REsp 334.827/SP,*



*Rel. Ministro Honildo Amaral de Mello Castro (Desembargador Convocado do TJ/AP), Quarta Turma, julgado em 03/11/2009, DJe 16/11/2009)*

*6. As astreintes têm lugar nas obrigações de fazer, não fazer ou de entrega de coisa, consistindo em providência que assegura o resultado prático das decisões judiciais, nos termos dos artigos 461 e 461-A do Código de Processo Civil. 7.1. Assim, o valor das astreintes revela-se proporcional e adequado, não havendo que se falar em sua redução. 7. Recurso parcialmente conhecido e improvido. (Acórdão n.774977, 20120510071973APC, Relator: JOÃO EGMONT, Revisor: LUCIANO MOREIRA VASCONCELLOS, 5ª Turma Cível, Data de Julgamento: 26/03/2014, Publicado no DJE: 02/04/2014. Pág.: 152).*

No tocante ao valor da reparação, o magistrado detém ampla discricionariedade para sopesar a lesão extrapatrimonial sofrida pelo pólo ofendido, proporcionando-lhe uma compensação pecuniária, a qual deve levar em conta o potencial econômico e social da parte obrigada, bem como as circunstâncias e a extensão do evento danoso, sem descurar do escopo pedagógico da medida.

No caso em tela, restou comprovado que a operadora de cartão de crédito efetivou, indevidamente, a inscrição dos dados da autora no cadastro de inadimplentes, mesmo após ter sido comunicada que as referidas despesas não foram realizadas pela consumidora. Dessa forma, não procede a alegação de que tais fatos não caracterizam abalo moral passível de indenização.

Conforme relatado nos autos, a autora é funcionária do Banco do Brasil e, conforme cláusula contratual, seus dados não podem constar nos cadastros de maus pagadores, sendo assim, é indubitável o abalo causado à sua moral.

**CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CADASTROS DE INADIMPLENTES. INSCRIÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL IN RE IPSA. DEVER DE INDENIZAR. QUANTUM FIXADO. RAZOABILIDADE. JUROS MORATÓRIOS. INCIDÊNCIA A PARTIR DA FIXAÇÃO**

*DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. SÚMULA Nº 362 DO STJ. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.*

**1 - A inscrição indevida no cadastro restritivo de crédito configura dano moral passível de compensação pecuniária, já que o dano decorrente da restrição de crédito é presumido, ou seja, in re ipsa. Precedentes do STJ.**

*2 - O valor arbitrado a título de indenização por danos morais deve compensar e satisfazer o ofendido pelo sofrimento suportado, não servindo como fonte de enriquecimento sem justa causa para a vítima do dano, mas devendo ser razoável, justo e equitativo a ponto de reduzir e impedir futuros atos atentatórios reincidentes praticados, impondo-se sua minoração quando fixado em montante excessivo.*

*3 - Tratando-se de danos morais, a correção monetária e os juros de mora contam-se a partir da fixação do quantum indenizatório.*

*Apelação Cível parcialmente provida.*

*(Acórdão n.780770, 20110710283959APC, Relator: ANGELO CANDUCCI PASSARELI, Revisor: 90, 5ª Turma Cível, Data de Julgamento: 23/04/2014, Publicado no DJE: 28/04/2014. Pág.: 137).*

Nesse particular, preciosos os ensinamentos de Caio Mário da Silva Pereira<sup>1</sup>, ao estabelecer a dupla finalidade a ser alcançada pelo aludido valor: a) de um lado, a idéia de punição do infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; b) de outro lado, proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o *pretium doloris*.

O colendo Superior Tribunal de Justiça também sugere alguns critérios:

---

<sup>1</sup> *In Responsabilidade civil*. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1993, p. 315.

*A indenização, como se tem registrado em diversas oportunidades, deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que venha a constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve procurar desestimular o ofensor a repetir o ato. (REsp 245.727/SE, Rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, 4ª Turma, julgado em 28/3/2000, DJ 5/6/2000).*

Nessa perspectiva, o *quantum* reparatório deve, a um só tempo, tentar compensar a vítima pelo dano sofrido e, também, evitar que o causador do dano reitere o comportamento abusivo. Daí se fala em caráter repressivo e preventivo da indenização por danos morais, ou ainda, caráter satisfativo-punitivo do dano moral.

Assim, levando-se em conta os danos morais causados à ofendida, e considerando o caráter repressivo e preventivo da fixação do *quantum* indenizatório, além da sua função educativa (a fim de evitar, no futuro, a reiteração do ato ilícito), não se mostra elevado o valor de R\$3.000,00 (três mil reais) fixados na 1ª Instância, a título de reparação dos danos morais experimentados pela autora, uma vez que tal quantia está em consonância com os critérios da moderação e equidade, além de se mostrar adequada aos fins pedagógicos da medida.

Mais uma vez, sem reparos a sentença.

Ante todo o exposto, **CONHEÇO** do recurso de apelação e **NEGO-LHE PROVIMENTO**, a fim de manter incólume a r. sentença recorrida.

#### **APELO DA AUTORA**

A autora argui que houve descumprimento de determinação judicial, uma vez que a parte ré não procedeu à retirada de seu nome do cadastro de inadimplentes, conforme estabelecido pela decisão que antecipou os efeitos da

tutela. Além do mais, postulou pela reforma da sentença, para aumentar o limite máximo das astreintes, bem como majorar o valor da indenização por danos morais.

Em relação à majoração do valor da indenização por danos morais, tendo em vista que a parte ré não cumpriu efetivamente a decisão antecipada do juízo *a quo* para retirar o nome da autora do cadastro de maus pagadores, entendo cabível a majoração da indenização por danos morais, fixando-se no máximo requerido, ou seja, R\$10.000,00 (dez mil reais).

Além do mais, considerando as condições pessoais da autora e o fato de que seus dados só foram retirados dos cadastros de inadimplentes por força de ofício do juízo de primeiro grau, entendo cabível a majoração da indenização por danos morais.

Nesse sentido, já se manifestou esse e. TJDFT:

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS. CONTRATO. FRAUDE. ÔNUS DA PROVA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE REPARAR. VALOR DA INDENIZAÇÃO MANTIDO.*

*1. Recurso conhecido em parte. 1.1. Falece de interesse recursal o pedido de expedição de ofício ao DETRAN/DF, uma vez que já foi atendido na sentença.*

*2. Aplica-se ao caso dos autos a inversão dos ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Além disto, a contestação débitos decorrentes de contrato fraudado constitui fato negativo, que transfere para a instituição financeira o ônus da prova das operações. 2.1. Precedentes da casa: "Contestados os débitos lançados em fatura de cartão de crédito, a afirmação constitui fato negativo que, no caso, transfere, para a operadora dos serviços, o ônus da prova das operações. 3. Não se desincumbindo a empresa ré de comprovar fato impeditivo do direito da autora, a declaração de inexistência de débitos se faz necessária." (Acórdão n.389675, 20050410086398APC, Relator: Arlindo Mares, Revisor: Sérgio Bittencourt, 4ª Turma Cível, Data de Julgamento: 12/08/2009, Publicado no DJE: 18/11/2009. Pág.: 87).*

3. Por se tratar de responsabilidade objetiva, cabia à instituição financeira comprovar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme disposto no art. 22 do CDC, tarefa da qual não se desincumbiu, respondendo pelos débitos decorrentes da contratação mediante fraude, bem como pelos danos morais advindos.

4. O Código de Defesa do Consumidor dispõe no art. 14, caput, que cumpre à empresa responder de forma objetiva "pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a sua fruição e riscos".

**5. No tocante ao quantum indenizatório, o critério que vem sendo adotado pelo e. Superior de Tribunal de Justiça para fixação de danos morais "considera as condições pessoais e econômicas das partes, devendo o arbitramento operar-se com moderação e razoabilidade, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de forma a não haver o enriquecimento indevido do ofendido, bem como que sirva para desestimular o ofensor a repetir o ato ilícito" (REsp 334.827/SP, Rel. Ministro Honildo Amaral de Mello Castro (Desembargador Convocado do TJ/AP), Quarta Turma, julgado em 03/11/2009, DJe 16/11/2009)**

6. As astreintes têm lugar nas obrigações de fazer, não fazer ou de entrega de coisa, consistindo em providência que assegura o resultado prático das decisões judiciais, nos termos dos artigos 461 e 461-A do Código de Processo Civil. 7.1. Assim, o valor das astreintes revela-se proporcional e adequado, não havendo que se falar em sua redução.

7. Recurso parcialmente conhecido e improvido.

(Acórdão n.774977, 20120510071973APC, Relator: JOÃO EGMONT, Revisor: LUCIANO MOREIRA VASCONCELLOS, 5ª Turma Cível, Data de Julgamento: 26/03/2014, Publicado no DJE: 02/04/2014. Pág.: 152)

Nessa linha, destaca-se a lição de Sérgio Cavalieri Filho, in

Programa de Responsabilidade Civil, 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2008, p. 93:

*"o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes". (...)*

No que diz respeito às astreintes, não assiste razão à autora.

O valor estabelecido pelo juízo de 1º grau é razoável. Além do mais, considerando a elevação da indenização por danos morais, a parte autora será indenizada em valor totalmente razoável a presente situação, caso contrário, a elevação do valor da indenização e das astreintes poderia caracterizar enriquecimento injustificado.

Ante o exposto, conheço dos recursos e **NEGO PROVIMENTO** ao apelo do réu e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo da autora apenas para majorar o valor da indenização pelos danos morais experimentados, fixando-a em R\$10.000,00 (dez mil reais).

É o meu voto.

**A Senhora Desembargadora ANA CANTARINO - Vogal**

Com o relator.

**O Senhor Desembargador FLAVIO ROSTIROLA - Vogal**

Com o relator.

**DECISÃO**

CONHECER DOS RECURSOS, DAR PARCIAL PROVIMENTO AO DO AUTOR E NEGAR PROVIMENTO AO DO RÉU, UNÂNIME