

Banco deve indenizar por não resolver cobrança indevida de juros

07/03/2021

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

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-mar-07/banco-indenizar-nao-resolver-cobranca-indevida-juros/>