



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000007412

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000826-39.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado PEDRO RAFAEL MARINO DE PAULA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E TASSO DUARTE DE MELO.

São Paulo, 9 de janeiro de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11086

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000826-39.2024.8.26.0011 - São Paulo

APELANTE: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

APELADO: Pedro Rafael Marino de Paula (justiça gratuita)

JUIZ: Paulo Baccarat Filho

Apelação – Demanda de conhecimento na qual se pleiteou: i) indenização por dano material e ii) indenização por danos morais - Cartão de crédito/conta - Sentença de parcial procedência.

RECURSO DO RÉU: Inexistência da responsabilidade do apelante – Comunicação do fato relatada ao apelante ocorreu somente após a realização das transações – Inocorrência de falha da instituição financeira – Inversão do julgado.

RELAÇÃO DE CONSUMO - Roubo de cartão de crédito não demonstrado – Protocolo da Delegacia eletrônica informa apenas a ocorrência de “PERDA”, sem maiores especificações – Utilização, em princípio, regular do cartão de crédito quando da compra – Inocorrência de falha de segurança na prestação dos serviços - Descabimento da alegação da referida falha no caso concreto – Impossibilidade de o banco réu, agindo de forma preventiva, ter bloqueado o cartão de crédito do autor ou obstado as operações pretensamente fraudulentas - PERDA do cartão que não pode ser imputada ao requerido – Inteligência do artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – Culpa exclusiva do consumidor - Ausência de responsabilidade do banco – Inversão do julgado - Recurso PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença proferida a fls. 210/13, cujo relatório se adota, a qual julgou **PARCIALMENTE PROCEDENTE** os pedidos para condenar o réu: i) ao pagamento de indenização por **dano material** no valor de R\$930,00 corrigido desde o desembolso, acrescida de juros; ii) indenização por **dano moral** no montante de R\$5.000,00, correção monetária desde a sentença, acrescida de juros. Diante da sucumbência, condenou o réu ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em R\$1.400,00, diante da baixa complexidade.

O réu apelou a fls. 216/25, insistindo na Inexistência da responsabilidade de sua parte, alegando que a comunicação do fato foi relatada somente após a concretização das transações, ausente qualquer falha da instituição financeira no caso sob análise. Pediu a inversão do julgado.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 232/36).

É o relatório.

Decide-se.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo, assim, ao exame do mérito recursal.

O recurso comporta provimento.

Cuida-se de demanda indenizatória por danos materiais e morais, fundada na alegação de ter sido o autor vítima de roubo (fls. 3), com subtração de seu cartão de crédito. Após o fato, narrou o autor que comunicou o réu-apelante a respeito do ocorrido, bem como sobre as transações "indevidamente" realizadas, no valor de R\$930,00.

Alegou, ainda, que apesar de ter contestado as compras (fls. 25/28), não teve seu pleito atendido (fls. 29).

De proêmio, esclarece-se que a relação jurídica estabelecida entre as partes foi nitidamente de **consumo** e, por isso, impõe-se sua análise no contexto do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, sobretudo quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor. Aliás as atividades bancárias, financeiras, de crédito e securitárias estão expressamente incluídas no conceito de prestadoras de serviço, como disposto no artigo 3º, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, merece ser destacado o entendimento consubstanciado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*"

Sendo assim, havendo alegação do consumidor de que não contratou o serviço ou de que este não foi corretamente prestado, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados (existência, validade e eficácia), por força do disposto no artigo 6º, inciso VIII, do CDC.

Todavia, em termos processuais, é **ônus do consumidor** demonstrar, minimamente, o nexo de causalidade. Nesse sentido, trago à colação a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior a respeito do tema:

669. Ônus da prova nas ações do consumidor

*Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). **Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito (g.n.), nem que a inversão especial do CDC ocorra***

sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.

Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra sub examine, não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu.

Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de onus probandi, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa. (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil - Vol. 1 (Portuguese Edition) (p. 1734). Edição do Kindle).

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar o prestador de serviço, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta do fornecedor tem relação (nexo de causalidade) com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços bancários prestados pelo banco réu foram, de fato, defeituosos, isto é, se não forneceram a segurança que o autor deles legitimamente esperava (artigo 14, § 1º do CDC).

Diante do panorama que se desenhou nos autos, a resposta **é negativa**.

Da análise do feito, verificam-se pela narrativa e documentação acostada, inúmeras inconsistências. O autor afirmou que teria sido roubado no dia **06.12.2023**, sem ao menos identificar a hora. Para tanto limitou-se a exibir não um boletim de ocorrência, mas sim, um **protocolo de comunicação à autoridade pública** (fls. 21), sem maiores dados, no bojo do qual, extrai-se apenas a informação da ocorrência de **"PERDA"** e não roubo ou furto. Além disso, no mesmo documento há informação de "aguardando análise", sem que posteriormente o autor adotasse as cautelas necessárias para, de fato, exibir o boletim de ocorrência.

Nessa medida, foi o próprio autor quem deu azo a eventual uso indevido do cartão por terceiros, quiçá, tenha sido ele mesmo quem realizou as transações, porquanto não foram de grande monta.

Não é só isso. Os extratos de fls. 22/23 são reveladores, na medida em que subsistem compras no valor total de **R\$230,00** (fls. 22), porquanto houve o **cancelamento** de um lançamento, ao passo que a fls. 23, subsiste apenas o lançamento de **R\$90,00**, na medida em que os demais foram **estornados**.

Portanto, diante das inconsistências dos elementos de convicção trazidos aos autos, no sentido de que teria ocorrido um roubo, vê-se que tudo está a indicar que fora a desídia do próprio autor que contribuíra para a **perda** do cartão. Certamente, por essa razão a contestação da transação realizada com o cartão não foi aprovada pelo réu (fls. 29).

Dessa forma, não houve qualquer tipo de falha por parte do réu-apelante, o qual adotou as providências necessárias para bloqueio do cartão tão logo a tanto solicitado, uma vez que o autor informou ao réu não ter em sua posse o cartão somente após a realização das compras contestadas.

Assim, não havia como o banco réu, agindo de forma preventiva, ter bloqueado o cartão do autor ou obstado compras pretensamente indevidas, porquanto não havia elementos que pudessem sugerir a presença de fraude. Destaque-se ainda que o réu, após ser notificado pelo autor, procedeu então ao bloqueio do cartão, demonstrando adequada atenção ao seu cliente-consumidor, como se pode confirmar pelo relato do próprio (fls. 3).

Sobre o tema, vale citar julgado deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Alegação de furto do cartão magnético e subsequente realização

de operações fraudulentas. Falta de verossimilhança mínima das alegações da autora. Relato feito no boletim de ocorrência policial que não se harmoniza com a realidade dos fatos. Operações bancárias impugnadas (celebração de contratos de empréstimo e saques em dinheiro) que não destoam do perfil da autora. Consideração de que a autora já havia celebrado com o banco, em momento precedente, diversos outros contratos de empréstimo. **Fraude não comprovada. Inexistência de prova eficaz do alegado defeito do serviço bancário** (g.n.). Descabimento do pedido de declaração de inexigibilidade da dívida. Danos morais não configurados. Pedido inicial julgado improcedente. Sentença mantida. Recurso improvido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso. (TJSP; **Apelação Cível 1005925-72.2018.8.26.0278; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itaquaquecetuba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/11/2020; Data de Registro: 20/11/2020**)

Ademais, frise-se que nem sequer é possível analisar se as operações realizadas, considerando não se tratar de valores vultuosos (somam **R\$320,00** – fls. 22/23), poderiam ser realmente avaliadas como discrepantes do perfil de consumo do autor junto à instituição financeira, a justificar uma falha da instituição em não bloquear o cartão antes da comunicação da perda. Isto porque o autor sequer trouxe aos autos extratos dos meses anteriores, impossibilitando a verificação de um padrão de consumo.

Não se demonstrou, enfim, a existência de defeito no serviço bancário prestado pelo réu, motivo pelo qual, inconcebível a sua responsabilização, inocorrendo qualquer nexo entre a conduta do réu e os pretensos danos sofridos pelo autor.

Derradeiramente, vale dizer que à hipótese **não incide a Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça**, porquanto não identificado prejuízo causado ao consumidor em razão de insegurança do sistema disponibilizado pelo banco, **mas de fato imputável, exclusivamente a ele, quicá por terceiros, mas por culpa dele.**

Ante o exposto, em que pese a lamentável perda sofrida pelo autor, não há fundamento para o acolhimento do pedido inicial, visto que, a toda evidência, trata-se de culpa exclusiva do próprio autor (perda do cartão), excludente de responsabilidade dos fornecedores de serviço, a teor do artigo 14, § 3º, inciso II¹, do Código do Consumidor. Por óbvio, não há de se cogitar em responsabilização da requerida por danos materiais ou morais.

¹ § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Ressalta-se que já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, por meio deste voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso, invertidos os ônus de sucumbência, fixados os honorários advocatícios em R\$1.400,00, na forma do artigo 85, § 8º² do CPC, diante da baixa complexidade da causa, observada a gratuidade processual concedida ao autor.

MARCO PELEGRINI
Relator

² **Enunciado 6 - I Jornada de Direito Processual Civil** - A fixação dos honorários de sucumbência por apreciação equitativa só é cabível nas hipóteses previstas no § 8º, do art. 85 do CPC.