



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000279482

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003652-79.2022.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada TALITA DA SILVA BARBOSA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n.º 1003652-79.2022.8.26.0020

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Talita da Silva Barbosa

Comarca: São Paulo – Foro Regional XII – Nossa Senhora do Ó – 2ª Vara Cível

Juiz(a): Dr(a). Daiane Thais Souto Oliva de Souza

Voto n.º 2054

APELAÇÃO. AÇÃO MONITÓRIA. CARTÃO DE CRÉDITO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA BANCO. ALEGAÇÃO DE QUE HÁ PROVA DA DÍVIDA. TRANSAÇÕES DESTOAM DO PERFIL DE CONSUMO DA RÉ. COMPRAS DE VALOR ELEVADO EFETUADAS DE FORMA SEQUENCIAL. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS CONTINUARAM APÓS A SOLICITAÇÃO DA SEGUNDA VIA DO CARTÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SÚMULA 479, C. STJ. ART. 14, CDC. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso de apelação interposto pelo banco autor contra a sentença que julgou improcedente ação monitória, condenando o autor ao pagamento de custas e honorários. A sentença considerou que as transações contestadas eram atípicas e deveriam ter sido vetadas pelo banco.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se o banco é responsável pelas transações fraudulentas realizadas com o cartão de crédito da ré, que foram consideradas atípicas e não bloqueadas pela instituição financeira.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, que estabelece que instituições financeiras respondem por fraudes em operações bancárias.

4. O banco não comprovou a ausência de falha na prestação de serviços, sendo inaceitável que não tenha percebido e bloqueado as transações atípicas.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva em casos de fraudes por terceiros. A falha na prestação de serviços ocorre quando o banco não adota medidas de segurança adequadas.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1001315-97.2023.8.26.0565, Rel. Paulo Toledo, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), j. 26.08.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Banco do Brasil S/A** contra a r. sentença de fls. 215/218, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos nos autos da ação monitória proposta contra **Talita da Silva Barbosa** e condenou o autor a arcar com as custas, despesas judiciais e honorários fixados em 10% sobre o valor da causa.

Sustenta, em síntese, que o magistrado *a quo* ocorreu em erro in procedendo, uma vez que julgou improcedente os pedidos sendo que há prova da dívida nos autos. Ressalta que não há fraude nas operações envolvendo cartão de crédito, tendo a ré plena ciência acerca do produto contratado. Ainda, impugna os honorários fixados. Por fim, requereu a reforma da r. sentença para julgar procedentes os pedidos iniciais.

Contrarrazões (fls. 240/242).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Incontroversa a relação contratual, até porque reconhecido pela ré nos embargos monitórios opostos. De acordo com a inicial, as partes celebraram, em 03/10/2018, contrato de abertura de conta corrente (fls. 93/96).

Ocorre que a ré perdeu o cartão de crédito durante uma mudança e um terceiro realizou compras de forma fraudulenta no valor de R\$ 173.041,07, de acordo com o demonstrativo de conta (fls. 97/102).

Em razão disso, a ré opôs embargos e o juízo *a quo* acolheu os argumentos para julgar improcedente a ação monitória por entender que as transações eram atípicas e deveriam ter sido vetadas pelo autor.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor,

em consonância com a Súmula no 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

In casu, o autor alega que há prova documental da dívida, consubstanciada no demonstrativo de conta com as operações de cartão de crédito realizadas. Ademais, não haveria prova da fraude na utilização do serviço.

A despeito do alegado, é inafastável a responsabilidade do autor no caso. Mesmo que a fraude tenha sido perpetrada por terceiros, cabia ao banco o ônus de comprovar a ausência da falha de prestação de serviços, o que não fez.

O exame do extrato juntado (fls. 97/102) permite identificar que as compras realizadas com o cartão são atípicas, mormente se considerado o montante e o lapso temporal. Veja-se que apenas no dia 20/08/2022 foram feitas compras de forma sequencial e com valores elevados de R\$ 5.000,00, R\$ 6.892,80 e R\$ 6.919,50 (fls. 97).

A ré é pessoa simples, com poucos recursos e que não possui uma movimentação financeira elevada. É inaceitável que o banco não tenha conseguido perceber as transações atípicas e bloqueá-las. Com efeito, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

Não bastasse isso, a ré comprovou que solicitou a segunda via do cartão ao banco. A esse respeito, há uma cobrança no dia 20/09/2020 (R\$ 8,50 – fls. 98). Apesar desse fato, as transações elevadas continuaram sem a comprovação de que o réu, pessoalmente, tenha efetuado as operações impugnadas, o que evidencia a fragilidade do sistema de segurança que deveria exigir a utilização de senhas e tokens.

Conforme consignado na r. sentença (fls. 216/217):

“Constata-se que a utilização do cartão de crédito, especificamente no dia acima informado, ultrapassou o limite de crédito inicialmente concedido, divergindo do perfil da autora, de modo que cabia ao réu o ônus da prova da regularidade deles, não sendo exigível do requerente a prova de fato negativo.

E nada justificou a instituição financeira. Limitou-se, apenas, a efetuar a cobrança do limite de crédito disponibilizado, sem demonstrar como teria se dado eventual aumento desse limite de crédito, bem como nada esclareceu acerca do registro da informação da autora de que noticiou ao gerente do Banco réu acerca da perda do cartão.

O fato é que inexistente justificativa para referida cobrança, pois não há prova de que a requerida tenha solicitado aprovação de aumento de limite de crédito.

De outro lado, o sistema informatizado (ou eletrônico) que regula a utilização de cartões magnéticos com senhas, está sujeito a falhas, o que não pode ser descartado especialmente neste caso concreto, na medida em que o perfil de compras da requerida não condiz com a utilização do cartão, com aquisições acima do limite de crédito.”.

Diante de tais elementos, é forçoso reconhecer que houve falha na prestação de serviços do banco, que deixou de prestar o atendimento adequado ao consumidor, possibilitando, assim, a prática do golpe.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e não é afastada por ato fraudulento de terceiro, consoante o disposto na Súmula 479, do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Evidenciada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes previstas no §3º que cuidam da inexistência do defeito e de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Veja-se julgado exemplificativo:

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA CUMULADA COM DANO MORAL. ASSALTO. GOLPE DE TERCEIROS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO NÃO PROVIDO. Furto de cartão de crédito seguido de operações. Transações que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. Falha na prestação do serviço da instituição bancária. Risco atrelado ao negócio. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes. Restituição devida. Dano moral configurado. Indenização devida no caso concreto e fixada com moderação. Sentença de procedência mantida. majoração dos honorários advocatícios de

sucumbência (art. 85, § 11, do CPC).” (TJSP; Apelação Cível 1001315-97.2023.8.26.0565; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2024; Data de Registro: 26/08/2024).

Assim, era realmente o caso de se declarar a inexigibilidade do débito cobrado na inicial. Conclui-se, portanto, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório.

Diante da manutenção do julgado, majoro os honorários de sucumbência então arbitrados para o equivalente a 13% do valor da causa (art. 85, § 11, do CPC).

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR