



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000280513

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004604-60.2023.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ADAILTON DA SILVA TEIXEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1004604-60.2023.8.26.0008

(Processo de origem nº 1004604-60.2023.8.26.0008)

Apelante Adailton da Silva Teixeira (Justiça Gratuita)

Apelado Banco Santander (Brasil) S/A

Comarca São Paulo – 4ª Vara Cível do F. R. São Miguel Paulista

Voto nº 49877

Declaratória e indenizatória – Inexistência de débito e repetição de valores – Alegação de fraude em compra online – Fraude do falso anúncio – Cartão de crédito – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor – Negligência do estabelecimento bancário – Inocorrência – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Transações realizadas mediante fornecimento de cartão com 'chip' e utilização de senha pessoal e intransferível – Utilização pela própria filha da parte autora, com sua anuência – Dever de guarda do cartão com segurança e sigilo de senha – Ônus do titular do cartão – Prática de ato voluntário próprio que explicita assunção de risco – Comunicação ao banco posterior à legítima autorização do pagamento e que impede seu cancelamento unilateral sem anuência do destinatário – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inteligência da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Aplicação do artigo 14, § 3º do CDC – Observância do REsp 1633785/SP – Precedentes jurisprudenciais – Eventual desacordo comercial ou falta de entrega do produto que não pode ser imputada ao banco réu, remetendo-se a parte autora à via própria em face do beneficiário do pagamento – Ação improcedente – RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 - Sentença mantida, com majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §11, do CPC.
Recurso não provido.

Vistos.

A r. sentença de fls.155/157 julgou improcedente a ação declaratória e indenizatória, para condenar a parte autora ao pagamento das

custas, despesas processuais e honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor atualizado da causa, observado o art. 98, §3º do CPC.

Apela a parte autora (fls.162/183) pretendendo a reversão do julgado, sob o fundamento de que é direito do Apelante solicitar o cancelamento da compra feita, já que foi induzida a acreditar que era um negócio válido mas acabará caindo em um golpe, e o pedido deveria ter sido atendido pela Apelada, pois a fraude no cartão é um risco de seu negócio, em que deixou de garantir um ambiente seguro para utilização de seus serviços, devendo, à época da contestação oferecida pelo Apelante, ter suspenso as cobranças provenientes de fraude, o que não o fez, e como consequência o Apelante está sofrendo com o alto valor cobrado, combinado com seu nome negativado, privando-a de certos atos da vida civil. Defende que não se pode atribuir a Apelante o ônus de provar a existência da fraude dos débitos impugnados, visto que configura prova negativa (ou diabólica), totalmente vedada no ordenamento jurídico brasileiro, sendo as fraudes bancárias cada vez mais comuns e corriqueiras, inclusive na modalidade de transações por pix, assim como no Golpe do Falso Anúncio, como no presente caso. Afirmar que as operações fogem flagrantemente ao perfil histórico do real legitimado a realizar as transações e que a anormalidade era facilmente verificável por qualquer mecanismo ou sistema eletrônico de controle preventivo automatizado de segurança das operações, para um homem médio e, ainda que o Recorrido alegue que não possui previsão contratual de verificar o perfil do cliente, existe um limite para sua alegação, pois uma operação evidentemente suspeita deve sim ser impedida, sendo esse dever pautado não em simples previsão contratual, mas na própria boa-fé, princípio basilar de todos os relacionamentos jurídicos no país, notadamente em se tratando de relação consumerista. Defende que, conquanto não tenha sido a Recorrida quem realizou diretamente as operações e promoveu os respectivos débitos e transações, essas só foram possíveis pela colaboração desta em razão da falha em seus sistemas de segurança preventiva que permitiu fossem transacionadas as operações impugnadas, sendo que cabia à recorrida cercar-se de todas as precauções e diligências necessárias para evitar essas fraudes bancárias e, se assim não procedeu, descumpriu com o seu dever de cuidado e incorreu em má prestação de serviço. Entende que o fato da fraude na utilização do cartão por intermédio de estelionato mediante fraude ou outro meio ilícito não exime a Recorrida da sua responsabilidade, conforme o artigo 24 da Lei 8.078/90, a par de que o delito ou fraude cometido por um terceiro que se apropria dos dados bancários de outrem ou que se apresenta com perfil falso não isenta as instituições financeiras de pagar o prejuízo porquanto considerado fortuito interno, ou seja, não incluído o requisito da externalidade (estranho à atividade), conforme Súmula 479 do C. STJ. Insiste que a apelante avisou da ocorrência da fraude imediatamente depois que a operação ocorreu, sendo que o lançamento em questão não consistiu em um saque e sim em uma "compra", de modo que poderia o Banco ter acionado mecanismos que inviabilizassem a conclusão da transação e impedissem que o valor fosse repassado ao fraudador, mas não o fez, gerando o dever de ressarcir todos os prejuízos ao agir de forma imprudente e negligente, observada ainda sua responsabilidade objetiva, devendo ser observado o art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, na qual diz que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, notadamente em razão da

notória ofensa à boa-fé objetiva. Alega, ainda, ser necessária a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$5.000,00, à luz do art. 186 do CC e 927 do CC, na medida em que o fato narrado ultrapassa os limites do mero aborrecimento cotidiano, gerando sentimento de impotência, desrespeito, insegurança e angústia à parte apelante, ocasionando imensurável prejuízo financeiro e abalo emocional, inclusive afetando seu desempenho laboral e ocasionando perda do tempo útil (desvio produtivo). Postula a integral procedência da ação, com a condenação da ré não apenas no ônus sucumbencial em seu patamar máximo, mas também à devolução em dobro da parcelas já pagas e que vierem a vencer no curso do processo nesta data no valor de R\$4.792,00(quatro mil setecentos e noventa e dois reais), na remota possibilidade de não condenação do indébito, requer a condenação da devolução nos valores dos valores pagos até a data da sentença corrigidos e atualizados da data do desembolso e inexigibilidade do valor total de R\$7197,00. (sete mil cento e noventa e sete reais) bem como ao pagamento de indenização por danos morais, para que se possa impor o duplice sentido da pena (punitivo e compensatório) no patamar referido, ficando prequestionados todos os dispositivos legais mencionados em suas razões recursais.

Recurso em ordem, recebido e com resposta (fls.187/194).

É o relatório.

Sem razão o apelo.

A presente demanda foi ajuizada pela parte autora objetivando a condenação do banco réu com base nos seguintes fatos narrados na exordial: “(...) O Autor é correntista do Banco Réu em que possui um cartão de crédito N° 4783.XXXX.XXXX. 2600, bandeira VISA, de uso regular cuja fatura sempre pagou integralmente, todo mês. No dia 08/11/2022 a filha do Autor fez uma compra de dois celulares pela internet de um suposto vendedor identificado nos pagamentos e transferência por Elano Maciel, um pagamento de 3.500 reais via pix de sua conta bancária e outro pagamento com o Cartão de crédito do Autor da bandeira VISA do Banco Réu no valor de R\$ 7198,00 (sete mil cento e noventa e oito reais) em 12 vezes de R\$ 599,00 (quinhentos e noventa e nove reais) conforme demonstrativo da fatura anexo. Pois bem, Ocorre que após a filha entender que caiu em um golpe, pois o suposto vendedor passou um código de rastreio do correio que era falso, pediu ao seu pai ora Autor que imediatamente contactou o banco para pedir o cancelamento. (...) Na imagem acima pode se ver que essa compra passou por uma mediação, mas mesmo assim o Banco Réu concluiu o pagamento. Na oportunidade, o representante da Ré sequer respondeu o Autor por e-mail, vindo a responder apenas a reclamação da plataforma (RECLAME AQUI), pois por ali eles se obrigam a responder para que o nome da empresa SANTANDER não fique negativada. Vejamos a resposta do Réu na plataforma. A requerida informou que o cliente tem que entrar em contato com a empresa para solicitar o cancelamento do cartão, será que seu representante quem respondeu essa reclamação sequer leu para saber que se tratava de uma fraude (estelionato). Sabemos que o estelionatário não vai cancelar nada, então cabe ao banco que assim o faça nesses casos, pois o

consumidor aqui é parte vulnerável e não tem esse poder, mas o banco sim o tem. Outro detalhe muito importante são as datas, na primeira imagem vemos que no dia 09 de dezembro essa compra passou por uma mediação, que foi concluída no dia 15 de dezembro, e a resposta na plataforma do RECLAME AQUI foi no dia 06 de dezembro anterior ao pagamento, isso significa que muito antes do banco Réu fazer o pagamento para a conta de destino (estelionato) ele respondeu ao cliente, ora Autor que nada poderia fazer e mesmo assim concluiu o pagamento a conta de destino, deixando seu cliente a mercê do estelionato. O autor seguiu o procedimento administrativo indicado pela Ré, realizando o boletim de ocorrência e contestação da compra após o crime ocorrido. (Conforme documento anexo) Boletim de Ocorrência. O ciclo da fatura de cartão de crédito referente ao mês de novembro havia acabado de se iniciar, tendo em vista que o vencimento seria em 12/12/2022, motivo pelo qual diante da agilidade para comunicar a instituição financeira do ocorrido o autor imaginou que a Ré resolveria a demanda de forma administrativa. O autor com medo de ter seu nome negativado perante os órgãos de proteção ao crédito realizou-se o pagamento da fatura acreditando na boa fé da ré, que por se tratar de cartão de crédito a instituição financeira teria tempo hábil para realizar o estorno do valor fraudado. Entretanto, para surpresa do Autor a Requerida indeferiu o estorno dos valores fraudados, necessitando do amparo da tutela jurisdicional. A presente lide, busca-se o reconhecimento judicial da fraude sofrida em conta corrente da parte do Autor e a desídia do Réu em resolver o problema de seu cliente ora Autor, que por sua vez, garante a nulidade do ato e consequente ressarcimento pelos danos ao Autor. (...)" (fls.02/07)

Não se olvida que, em princípio, as instituições financeiras respondem objetivamente por atos ilícitos de terceiro no campo de sua atividade bancária, consoante dispõe a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ocorre que, pela análise dos elementos de convicção constates dos autos, a pretensão indenizatória não merece prosperar, diante da ausência de nexo causal entre sua conduta e o resultado da ação danosa de terceiro, pois o réu não tinha como identificar o emprego ilícito do cartão da parte autora quando houve o emprego regular de seu cartão e senha pessoal e intransferível, incidente a regra do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Isso porque, nos casos como o presente, é de rigor ficar estabelecida a existência do nexo causal entre o fato narrado e os danos reclamados, o que não ficou evidente no caso concreto, sobressaindo como peculiaridade do caso que os fatos se deram fora do estabelecimento bancário, caracterizado, assim, o chamado fortuito externo.

Quanto a isso, note-se que as operações questionadas pela parte autora, foram admitidamente realizadas por sua própria filha, mediante o emprego de seu cartão e senha pessoal, o que evidencia a regularidade da transação perante o banco requerido.

Não se olvide que é incontroversa a regularidade da operação, em sua origem, sendo certo que o simples fato de haver eventual desacordo comercial ou mesmo ausência de entrega do produto, apontada pela parte autora como fraude ou estelionato, tais fatos não são imputáveis ao banco requerido que, nos limites da relação contratual, cumpriu sua obrigação ao aprovar operação regularmente realizada mediante cartão e senha pessoal e intransferível da parte autora e que, voluntariamente, cedeu à sua filha, por sua conta e risco.

O fato de a filha da parte autora ter entendido que caiu em um golpe, após a realização da compra, pedindo ao banco o cancelamento da operação, não permite que o requerido cancele unilateralmente a transação se não houver anuência do destinatário, no caso, o estabelecimento onde a compra foi realizada.

Ressalte-se que o próprio documento de fls.23 comprova que o pagamento fora devidamente aprovado já em 08/11/2022 às 13h36, ou seja, o simples fato de ter havido procedimento de mediação mais de um mês depois pelo banco requerido não permite que ele realize o cancelamento unilateral de operação já aprovada sem a anuência do estabelecimento vendedor tanto que, ausente prova desta anuência, o pagamento voltou a exibir o status “aprovado” que ostentava desde sua origem.

Não havendo como o banco realizar unilateralmente o cancelamento da operação, portanto, incumbe à parte autora, se assim desejar, se voltar por via própria diretamente em face do vendedor que recebeu o pagamento, mas não se pode admitir a responsabilização do banco requerido, sendo de rigor reconhecer que inexistiu falha na prestação de serviço do réu ou prática de ato ilícito de sua parte.

Ressalte-se que a responsabilidade pela guarda do cartão e sigilo da senha pessoal é do cliente do banco, assumida em contrato, e se as transações foram efetivadas com seu uso regular pela filha da parte apelante que, voluntariamente, forneceu o cartão e vulnerou sua senha pessoal e intransferível sendo que, essa conduta, aliada ao conceito de fortuito externo, excluiu a responsabilidade objetiva do banco.

No caso dos autos, dizendo respeito a pretensão à indenização – danos morais – por alegada fraude, quanto à responsabilidade da instituição bancária apelante, de rigor ser observada a regra dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, com a limitação de obrigação da ré apelante pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta *'fato do serviço'* e *'vício do serviço'* (vide artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC).

Isso quer dizer a prova necessária de negligência do estabelecimento bancário, por inobservância da regra de cuidado e dever de segurança, cuja conduta, pela relação de causa e efeito, tenha dado causa ao evento danoso a que refere a autora apelada, observada a regra do artigo 927 do Código

Civil, pela qual aquele que, por ato ilícito (vide: artigos 186 e 187 do Código Civil) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo, bem como que, conforme a regra do § único desse artigo, nos casos especificados em lei, a obrigação de reparar independe de culpa ou, quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco aos direitos de outrem, o que significa, nas relações de consumo, relativas à prestação de serviço, que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta ('fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC), com o acréscimo, no caso, da regra da 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”*.

Então, e como limitada a responsabilidade do fornecedor do serviço, no caso, isso significa a prova do nexo de causalidade, vale dizer, do liame entre sua conduta e resultado, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal, o que determina a necessidade da prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil; ou seja, no caso, a conduta do réu apelante, como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que se vinculou como fornecedor de serviço e o dever de previsão possível, observada a regra do art. 14 do CDC.

Por decorrência, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, é fato a ausência do nexo causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação de indenizar, observada a delimitação do enunciado à hipótese alcançada pelas situações específicas, vale dizer, *'fortuito interno'*, de modo que não se tem por presente, na hipótese, os pressupostos de sua incidência, observada a regra do art. 393 do Código Civil, por se dar o evento danoso por conduta própria do consumidor do serviço em ação estranha à atividade da casa bancária.

Confira-se a diferenciação do fortuito interno do externo feita por Sérgio Cavalieri, *“Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto*

ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I)" (in, Programa de Direito do Consumidor, SP, Atlas, 2008. p. 256-257).

Assim, além de não provado o nexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta do réu e o resultado referido pela autora, que explicita relação de causalidade, observada a regra do art. 14 do CDC, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade do fornecedor do serviço, por presente a culpa exclusiva do consumidor, no caso este, por conta da conduta pessoal e voluntária, o limite da responsabilidade do fornecedor (objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta – 'fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC), com o acréscimo da também limitação de responsabilidade a fortuito interno a que refere a Súmula 479 do STJ, de modo que isso afasta a responsabilidade do estabelecimento bancário apelante, presente a causa excludente de responsabilidade, cabendo à autora buscar se ressarcir em face do terceiro causador do dano, com seu acionamento em juízo criminal e cível.

Daí, e observada a jurisprudência do C. STJ (REsp 1633785/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/10/2017, DJe 30/10/2017), referida controvérsia – definir se o banco deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas, foram realizadas com a utilização de cartão original e senha pessoal – se tem que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora questionadas, foram realizadas mediante cartão e uso de senha pessoal.

Neste sentido, confira-se a jurisprudência colacionada:
“RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA. 1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com "chip" e da senha pessoal. 3. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou ação criminosa, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 5. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. 6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a

instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 7. Recurso especial provido.” (REsp 1633785/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/10/2017, DJe 30/10/2017).

Também: “AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. 1. TRANSAÇÕES CONTESTADAS FEITAS COM USO DE CARTÃO E SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. IMPOSSIBILIDADE. MODIFICAÇÃO DO ACÓRDÃO ESTADUAL. NECESSIDADE DE REEXAME DO CONTEXTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULAS 7 E 83/STJ. 2. AGRAVO IMPROVIDO. 1. Com efeito, no julgamento pela Terceira Turma do REsp n. 1.633.785/SP, firmou-se o entendimento de que, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 1.1. No caso, o Tribunal estadual, analisando todo o conjunto fático-probatório dos autos, afastou a responsabilidade da instituição financeira pelos danos narrados na inicial, ao argumento de uso indevido do familiar que detinha a posse do cartão e da senha bancária, visto que, estando na posse deles, poderia efetuar diversas transações bancárias, inclusive realizar empréstimos diretamente nos caixas eletrônicos, bem como que não ficou comprovada nenhuma fraude por parte do portador ou da participação dos funcionários do banco em nenhum ato ilícito. 1.2. Ademais, não há como modificar o entendimento da instância ordinária quanto à ocorrência de culpa exclusiva do consumidor sem adentrar no reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que encontra óbice no enunciado n. 7 da Súmula desta Corte. 2. Agravo interno a que se nega provimento.” (AgInt no AREsp 1005026/MS, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 03/12/2018, DJe 06/12/2018).

Então, como no caso realizadas as transações através de cartão original e senha pessoal – fatos estes incontroversos, considerando-se que a parte autora os forneceu voluntariamente à sua própria filha, de modo que prevalece a impossibilidade de se atribuir à instituição financeira requerida a responsabilidade pelos fatos suscitados, diante da ausência de nexo causal entre sua conduta e o resultado da ação danosa de terceiro, pois o banco réu não tinha como identificar eventual emprego ilícito do cartão da autora ou mesmo que a oferta do produto era eventualmente fraudulenta, com relação à operação contestada, que fora regularmente aprovada, antes da eventual solicitação de bloqueio, incidindo, assim, a regra do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, cabia ao titular a responsabilidade pela guarda do cartão e da respectiva senha, como, aliás, já se posicionou este E. Tribunal de Justiça, em situações análogas: “*CONTRATO BANCÁRIO. Ação para restituição de valor cumulada com declaração de inexistência do débito e indenização por danos morais. Uso do cartão e senha da correntista para saque. Culpa exclusiva desta por guardar juntos o cartão e a senha, facilitando assim a subtração conjunta*

de ambos e o posterior uso. Ausência no caso de defeito imputável ao Banco. Ação improcedente. Recurso não provido, com majoração da verba honorária. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles.” (TJSP; Apelação Cível 1019496-81.2020.8.26.0071; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/05/2021; Data de Registro: 06/05/2021).

“DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C.C. DANOS MATERIAIS E MORAIS. Empréstimos consignados e renegociações. Ajustes presenciais e em caixa de autoatendimento, com cartão e senha de usos pessoal e intransferível. Pedido fundado na negativa de contratações. Contratos e extratos exibidos pelo réu que comprovam a disponibilização dos créditos, em conta em que recebe os proventos, bem como a utilização dos valores, no período. Danos materiais e morais inexistentes. Precedentes. Sentença de improcedência mantida, por seus próprios e jurídicos fundamentos (art. 252, do RITJSP). RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1022275-25.2019.8.26.0562; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/05/2021; Data de Registro: 06/05/2021).

Ainda: “APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais. Alegação de fraude. Confirmação dos dados cadastrais da empresa correntista, por telefone, seguida de transações bancárias não reconhecidas. Operações que não destoam do perfil da correntista. Responsabilidade da instituição financeira afastada. Sentença de improcedência confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1013605-72.2019.8.26.0602; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/05/2021; Data de Registro: 10/05/2021).

Em casos como o presente, é de rigor ficar estabelecida a existência do nexo causal entre o fato narrado e os danos reclamados, o que não ficou evidente no caso concreto, sobressaindo como peculiaridade do caso que os fatos se deram fora do estabelecimento bancário (*comércio eletrônico em sítio de terceiro*), caracterizado, assim, o chamado fortuito externo, posto que a instituição financeira não tinha meios para evitar a operação noticiada na petição inicial

A hipótese dos autos, portanto, é de incidência do art. 14, § 3º, II, do CDC, o qual exclui a responsabilidade do réu pela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, circunstâncias excludentes do nexo causal.

Por outro lado, também não cabe qualquer alegação no sentido de que era obrigação do banco réu não ter aprovado as transações efetuadas conforme o perfil do correntista. A providência reclamada, quando realizada, constitui liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando. Nesse sentido, é certo que a análise do perfil do consumidor implica prestação de

serviço e, portanto, custo ao fornecedor.

Relevante destacar que a vinculação do fornecedor se limita aos serviços que presta e quanto ao avençado entre as partes contratantes. Assim, se a análise de transações a partir do perfil do consumidor não está nos limites do vínculo a que se obrigou o fornecedor, limitada a atuação nesse sentido à mera liberalidade visando a auxiliar o consumidor na prática de suas transações, não significando obrigar o fornecedor a esse serviço.

Pondere-se, ademais, que estabelecidos em contrato os limites diários de saque e compras com cartão, não se pode exigir do banco réu a verificação quanto ao enquadramento da operação no perfil de gastos do correntista. Portanto, o estabelecimento de limites diários para operações por sistema eletrônico constitui prévia autorização ao banco para acatamento das ordens, sem questionamento acerca do perfil habitual de gastos.

Nesse contexto, e diante da premissa de que a responsabilidade do banco réu foi elidida pela culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro, ausente o nexo causal, não havendo que se falar em falha na prestação de serviços.

Daí por que se impõe a improcedência do pedido, ficando mantida a r. sentença recorrida, por seus próprios e jurídicos fundamentos, aqui adotados em complemento aos do presente voto (artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017), arbitrados em desfavor da parte autora os honorários advocatícios recursais no patamar de 11% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça.

Nega-se provimento ao recurso.

Des. Henrique Rodriguero Clavisio
Relator