



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000285196

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028170-36.2022.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados/apelantes IGREJA EVANGELICA QUADRANGULAR e MILTON MENDES.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E ALEXANDRE COELHO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

M.A. BARBOSA DE FREITAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica

NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU

1ª TURMA

Processo nº 1028170-36.2022.8.26.0602 (Voto nº 4775)

APELAÇÃO DO RÉU E RECURSO ADESIVO DA PARTE AUTORA – *Golpe da troca de cartão* – Representante da autora que, ao utilizar caixa eletrônico “24 Horas”, localizado nas dependências de um supermercado, teve o cartão trocado, sobrevivendo operações na conta bancária – Falta de cautela do consumidor ao aceitar ajuda de terceiro desconhecido fora de estabelecimento bancário e lhe entregar o cartão, viabilizando, assim, a sua troca – Falha nos serviços da instituição financeira não verificada – *Golpe* deveras conhecido e amplamente divulgado pela mídia – Parte autora dispunha de saldo em conta para realização das operações – Fortuito externo sobre o qual a casa bancária não possui qualquer ingerência e, por isso, não pode ser responsabilizada, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – RECURSO RÉU PROVIDO e RECURSO DA PARTE AUTORA DESPROVIDO.

APRESENTO MEU VOTO

Trata-se de ***apelação*** interposta pelo réu e ***recurso adesivo*** interposto pela parte autora contra a respeitável sentença exarada nas fls. 151/162 (fls. 165/176 e 190/197), proferida pelo MMº. Juízo da 1ª Vara Cível de Sorocaba, que, *data vênia* do entendimento de meus pares, ***deve ser reformada***, consoante fundamentos a seguir expostos.

A parte autora alega que, no dia 23 de março de 2022, ao utilizar terminal de caixa eletrônico 24 horas localizado nas dependências de um supermercado, em determinado momento, ***foi abordado*** por um rapaz que informou a necessidade de atualização do cartão, ***aceitando***, para tanto, o seu auxílio (fls. 02 e 14).

Todavia, posteriormente, **se deu conta de que o indivíduo em questão teria trocado seu cartão**, realizando operações através deste magnético (fls. 02 e 14).

Assim, alegando falha na prestação de serviços da instituição financeira (fls. 02/03), pugnou pela sua condenação à restituição dos valores gastos e indenização a título de danos morais (fls. 06).

A casa bancária apresentou defesa (fls. 32/67), dispondo, em linhas gerais, a **culpa exclusiva do consumidor** (fls. 39), bem como o **ato praticado por terceiro** (fls. 37), salientando o fato das operações terem sido realizadas mediante **chip e senha** (fls. 34).

No entanto, mesmo respeitando o posicionamento da i. Magistrada de Primeiro Grau ao decidir pela concorrência de culpas (fls. 157 e 161), entendo que **a pretensão inicial não comporta a menor guarida**.

Ora, a versão fática, por si só, revela a **acintosa incúria do representante da autora** que, ao utilizar caixa eletrônico fora de uma agência bancária, **não só** permitiu que um terceiro desconhecido lhe abordasse, **como também aceitou a sua suposta ajuda, até mesmo entregando o cartão em suas mãos** (fls. 14).

Nessa toada, cumpre destacar a descrição do boletim de ocorrência (fls. 13/14), onde o autor dispõe que **"não notei que se tratava de um golpe" e "aceitei a ajuda no caixa, ele fez uma operação, e na hora de me devolver o cartão ele fez a troca"**.

Tal comportamento revela uma desmedida crença na bondade alheia que, efetivamente, **não** coaduna com o proceder do *homo medius* vivendo em uma sociedade que, infelizmente, também é composta de indivíduos de má índole, sempre à espreita de uma oportunidade para obter vantagem em detrimento de seu semelhante; lembre-se que **excesso de ingenuidade é irmão siamês da ausência de cautela (culpa)**.

Ou seja, a simples narrativa da situação leva à *inequívoca* conclusão de que houve, na verdade, ***falta de cuidado e de vigilância do preposto da autora*** no que diz respeito à utilização de seu magnético, colaborando, ainda que involuntariamente, com o delito, ***excluindo-se, por isso, qualquer responsabilidade da instituição financeira por seu infortúnio***, a teor do que preceitua o artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido:

"DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Danos materiais e morais – Cartão de crédito e débito – Golpe da 'troca de cartão' – Transações não reconhecidas pelo cliente – Desdobramento de evento envolvendo a participação do autor em transação entabulada com terceiro (vendedor ambulante) – 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 – 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 por ação estranha à atividade do réu – Inocorrência de 'fortuito interno' – Reconhecimento – Fatos narrados que se deram fora do estabelecimento bancário, a partir de atuação de terceiro – Circunstâncias que extrapolam os limites da relação objetiva – Dever de guarda do cartão com segurança e sigilo de senha – Ônus do titular do cartão – Observância ao REsp nº 1.633.785/SP – Prática de ato voluntário próprio que explicita assunção de risco – Culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro – Excludente de responsabilidade – Aplicação do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Precedentes – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Inexistência de falha na prestação de serviços – Ação improcedente – Sucumbência revertida – Sentença reformada. Recurso do réu provido, e negado provimento ao recurso adesivo do autor. (TJSP; Apelação Cível 1003476-88.2023.8.26.0045; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio, j. 13/06/2024- grifei)

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS PATRIMONIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE. Autor dirigiu-se a um caixa eletrônico 24 horas localizado em um supermercado para realização de um saque e ao constatar o bloqueio da tela aceitou a ajuda de um terceiro que prontamente comparecera e, sem perceber, foi realizada a troca de cartões com saque por parte do estelionatário. Golpe por demais conhecido e divulgado na mídia. Ausência de responsabilidade da

parte ré. Recurso desprovido.” (TJSP - AC nº 1026798-02.2022.8.26.0554 - Rel. Des. Alberto Gosson, j. 15.02.24, v.u. - grifei)

"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - autora - vítima do golpe da troca do cartão - compra com vendedor ambulante em via pública - relação de consumo - inversão do ônus da prova - inaplicabilidade - instituição financeira - inexistência de participação no evento ou na prática do ilícito - transações - ausência de comprovação de que fugiam ao perfil de consumo - quantias transacionadas - menos de vinte por cento do limite do cartão de crédito - autora - não conferência da tarjeta após a operação - culpa exclusiva - art. 14, § 3º, ii, da lei 8.078/90 - réu - responsabilidade civil - descaracterização - precedentes - pedido inicial - improcedência - sentença - manutenção. apelo da autora desprovido." (TJSP; AC 1041086-22.2023.8.26.0100; Relator (a): Tavares de Almeida, j. 28/05/2024 - grifei)

Nesse contexto, ***não é possível concluir por qualquer falha na prestação dos serviços, mas sim culpa exclusiva da parte autora*** – e de terceiro – pelo evento, não incidindo, de tal sorte, a teoria do risco profissional, afastando-se a responsabilidade objetiva dos réus.

Além disso, a mera circunstância de que a casa bancária autorizou a realização das transações, que estariam fora do perfil, ***não*** importa reconhecer qualquer culpa na prestação dos serviços bancários.

Ora, se a transação é realizada mediante utilização de cartão e senha ***peçoal e intransferível***, o réu apenas agiu dando cabo de sua obrigação, permitindo ao correntista a livre disposição de seus recursos colocados sob a sua guarda; aliás, conduta irregular teria a instituição financeira se impedisse a operação que seu cliente viesse a fazer, mediante uso regular do aparato que lhe foi confiado.

Cabe salientar que, na data do ocorrido (23 de março de 2022 – fls. 02), as operações totalizaram o montante de R\$ 6.050,00, de tal sorte que, conforme confessado pela parte autora (fls. 02) e comprovado no extrato bancário (fls. 90), restou lá a quantia de R\$ 1,69, ***não superando, portanto, o limite disponível.***

Por tais razões, ***não se vislumbra qualquer falha na prestação dos serviços do réu***, razão pela qual a improcedência dos pedidos iniciais é medida de rigor, de tal sorte que também não prosperará o recurso adesivo interposto pela parte autora, o qual visa a condenação integral do réu e o arbitramento de danos morais (fls. 196).

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, ***NEGO PROVIMENTO AO RECURSO ADESIVO DA AUTORA***, ao passo que ***DOU PROVIMENTO À APELAÇÃO DO RÉU, a fim de julgar improcedentes os pedidos iniciais.***

Diante desse desfecho, parte autora fica condenada a arcar com todas as custas e demais despesas processuais, incluindo aí os honorários advocatícios de seu adversário, que ora ***ARBITRO em 15% do valor atualizado da causa*** (art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil).

P. I. C.

São Paulo, 25 de março de 2025.

M.A. Barbosa de Freitas
RELATOR