



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000288010

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016618-46.2022.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante CELIA MARIA BERTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO CSF S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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. 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), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 26 de março de 2025.

OLAVO SÁ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação – 1016618-46.2022.8.26.0482

Comarca: Presidente Prudente– SP - 4ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Leonardo Mazzilli Marcondes

Ação: Declaratória c.c. repetição de indébito e indenizatória.

Apelante: Celia Maria Berto

Apelado: Banco CSF S/A

VOTO 2587

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA. RECURSO PROVIDO.

Efeito suspensivo – prejudicado – realização do julgamento da apelação. Golpe do motoboy. Transações não reconhecidas pela autora. Pessoa que se identificou como funcionária do banco Bradesco informando sobre tentativas de uso indevido de seus cartões. Seguindo as instruções, ligou para o número no verso do cartão Carrefour e foi informada de que seus cartões haviam sido clonados. Foi comunicada que uma pessoa da Polícia Federal os buscaria pessoalmente para que fossem periciados. Entregou os cartões e foi até o banco, sendo informada que caiu em um golpe. Todos os cartões foram cancelados, com exceção do Carrefour que foram realizadas duas compras no valor de R\$ 4.800,00 parceladas. Pediu estorno, sem êxito. Banco Carrefour alega que a fraude ocorreu com uso de cartão e chip por culpa da vítima. A autora alega falha do banco ao não bloquear as transações que destoavam de seu perfil. Sentença que julgou improcedentes os pedidos. Pretensão da autora de reforma -admissibilidade - Réu que podia ter realizado chargeback – direito do consumidor cancelar comprar em até 7 dias – Falha na prestação do serviço do réu ao não bloquear as compras com valores que destoavam do perfil da cliente Inaplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença reformada. Apelação da autora. RECURSO PROVIDO.

Vistos

Trata-se de apelação da autora contra a r. sentença exarada às f. 316/321, proferida pelo D. Juízo da 4ª Vara Cível da Comarca de Presidente Prudente/SP, que julgou improcedentes os pedidos nos seguintes termos: “(...) **JULGO IMPROCEDENTE a ação de conhecimento proposta por CÉLIA MARIA BERTO em desfavor de BANCO CSF S/A, de modo a rejeitar o pleito de cunho declaratório lançado pela**

autora na exordial, com a consequente extinção do feito com resolução do mérito (artigo 487, inciso I, da lei adjetiva). Dada a sucumbência da autora, condeno-a ao pagamento das custas processuais em aberto e daquelas eventualmente suportadas pela acionada, além de verba honorária do patrono da instituição financeira requerida, que arbitro em 20% sobre o valor da causa atualizado e retificado por este juízo na decisão saneadora de fls.268/271 dos autos, considerando os critérios especificados no artigo 85, parágrafo segundo, do diploma processual civil. A atualização da causa, para o fim de fixação da verba honorária, importa em correção monetária, tomando como parâmetro a tabela do Egrégio Tribunal de Justiça/S. P e computada a partir da data de propositura do feito (Súmula 14 do STJ), e juros moratórios de 1% ao mês, a serem devidos a partir da data de prolação desta sentença. Por ser a requerente beneficiária da assistência judiciária gratuita, ficará, por ora, isenta do pagamento das verbas de sucumbência, situação esta que se tornará definitiva se não advir modificação em seu patrimônio no lapso temporal improrrogável de cinco (05) anos, nos termos do disposto no artigo 98, parágrafo terceiro, do CPC/2015. (...)."

Apela a autora, (f. 344/357), alegando, em síntese, que a instituição financeira falhou ao não garantir a segurança das operações realizadas com o cartão de crédito. A análise das faturas anexadas aos autos revela uma desproporcionalidade substancial entre os valores das operações realizadas antes e após o evento fraudulento, e que fora vítima de uma fraude que deveria ter sido identificada e prevenida pela instituição financeira.

Requer a concessão da tutela de urgência em sede recursal (efeito suspensivo), para que o banco recorrido determinando que o banco requerido suspenda a exigibilidade de todos os valores referentes às compras fraudulentas aqui questionadas, que totalizam R\$ 4.800,00, e, também, que sejam suspensas as cobranças dos encargos moratórios que já foram lançados, bem como os parcelamentos automáticos realizados pela instituição financeira requerida, desde a fatura de abril/2022 que guardem relação com as operações objeto da ação e se abstenha de incluir o nome da autora no cadastros de proteção ao crédito.

Pugna pelo provimento do recurso de apelação, reformando a sentença para declarar inexistente a dívida fraudulenta, no valor total de R\$ 4.800,00, bem como encargos já lançados nas faturas do cartão de crédito e parcelamentos automáticos já realizados retornando-se ao status quo ante, com inversão do ônus sucumbencial.

Recurso tempestivo. Isento de preparo, (f. 45).

Contrarrazões apresentadas, (f. 362/372), alegando inexistência na prestação de serviço e pugnando para que seja negado provimento ao Recurso de Apelação interposto.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, cumpre observar que resta prejudicado o pleito de processamento com efeito suspensivo com tutela de urgência, pois não formulado na oportunidade própria e agora já não encontra sentido apreciá-lo quando se realiza o julgamento da apelação.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito, com pedido de tutela provisória de urgência, em que a autora narra ter sido vítima de uma fraude envolvendo seu cartão de crédito Carrefour. Em março de 2022, recebeu uma ligação de um suposto representante do Banco Bradesco informando sobre tentativas de uso indevido de seus cartões. Seguindo as instruções, ligou para o número no verso do cartão Carrefour e foi informada de que seus cartões haviam sido clonados. Uma mulher com crachá da Polícia Federal recolheu seus cartões para suposta perícia, estelionato popularmente conhecido como “golpe do motoboy”. Apesar de cancelar seus cartões posteriormente, foram realizadas duas compras fraudulentas no valor total de R\$ 4.800,00 com o cartão Carrefour. Tentativas de resolver a situação administrativamente não obtiveram sucesso, e o banco continuou a cobrar os valores, parcelando a dívida em 24 parcelas de R\$ 200,00. Requereu a concessão da tutela de urgência, nos moldes do especificado na exordial. A liminar foi deferida, (f. 46).

Em contestação, o réu alegou que as compras questionadas foram efetuadas com a utilização de senha de uso pessoal e cartão físico presente em 07/03/2022, e a parte Autora somente veio a contatar o Réu após as compras terem sido efetuadas em 08/03/2022. Os fatos se deram por culpa exclusiva da vítima não agiu de forma diligente ao fornecer seu cartão de crédito e/ou a senha para terceiros. Requereu a revogação da liminar e a improcedência da ação.

Houve audiência de instrução e julgamento cuja proposta conciliatória restou infrutífera, (f. 307). Sobreveio sentença que julgou improcedente os pedidos da inicial.

Embargos de declaração conhecido com decisão integrativa da sentença para cancelar a liminar outrora concedida e a

multa por descumprimento, f. 340/341.

Contra a sentença se insurge a autora.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos artigos 2º e 3º do CDC.

Sendo de consumo a relação e verossímil a versão, a defesa do consumidor deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, que é regra de julgamento, ante o disposto no art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Assentado o enredo fático que paira incontroverso à falta de impugnação dos réus quanto à dinâmica dos fatos, a própria narrativa inicial não deixa margem sobre tratar-se do famigerado "golpe do motoboy", com entrega dos cartões por meio dos quais as transações objetadas foram realizadas.

Conquanto as instituições financeiras devam envidar todos os esforços no sentido de propiciar segurança na utilização de cartões e/ou aplicativos disponibilizados a seus clientes para suas operações cotidianas, não se pode olvidar que o consumidor, de outro tanto, tem o dever de zelo pela guarda do cartão colocado à sua disposição.

É fato que a autora entregou livremente os cartões de sua titularidade a terceiro estranho que se passou por policial federal, como é fato que após se atentar que havia caído em um golpe, diligenciou junto ao banco-réu através de contato telefônico, cujos protocolos foram mencionados nos autos protocolos (52271575 e 52935468), e compareceu na loja física da empresa em Presidente Prudente/SP (f.3), além de contestar as compras efetuadas no mesmo dia, (f. 21).

Em contestação, o apelado não impugna as alegações da autora e o documento de f. 21, aliás, o próprio apelado informa que a apelante o procurou somente no dia 08/03/2022, de modo que se pode concluir que a autora diligenciou junto ao réu para estornar as compras realizadas mediante fraude.

Veja-se que o apelado se limita a afirmar que as operações foram realizadas com cartão e chip e que só poderia ter sido realizada pela própria parte (f. 63).

Isso não afasta a falha na prestação do serviço pelo banco-réu ao não proceder o cancelamento/estorno da compra

realizada no cartão de crédito mediante fraude.

O código consumerista dispõe, em seu artigo 49, que o consumidor disporá de 7 dias para arrependimento, então, mesmo que não tivesse ocorrido a fraude, a apelante teria o direito de cancelar a compra, pois segundo o apelo, ela o procurou no dia seguinte ao ocorrido. Segundo o documento de f. 21, a contestação foi realizada no dia da ocorrência.

Nos casos como dos autos, o “chargeback”, cancelamento por não reconhecimento da compra na fatura poderia ter sido resolvida administrativamente, sem qualquer parcelamento de fatura.

Permanece, na esfera judicial, caracterizada a falha na prestação do serviço por parte do réu, pois, apesar de a apelante não ter se acautelado e disponibilizado a fraudadores meios para efetivarem o ilícito, forçoso concluir que as transações impugnadas foram realizadas fora do padrão normal da autora, ao se analisar os extratos de f. 22/36.

Como se observa da fatura, (f. 23), as operações questionadas ocorrem em sequência. Repita-se, distintas do perfil médio da autora, sem que o réu, antes de autorizar as operações, efetivasse comunicação com a cliente sobre a regularidade delas, ou mesmo providenciasse outras medidas, como o imediato bloqueio do cartão, ante as operações suspeitas.

Segundo o art. 14, caput e §3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, salvo se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou que houve exclusividade do consumidor ou de terceiros.

Na seara dos produtos e serviços bancários, segundo o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça, a excludente de responsabilidade fundada prevista no §3º, II, é mitigada nos casos em que a culpa exclusiva de terceiro se insere entre os riscos diretamente ligados a essa atividade, a exemplo das fraudes bancárias.

De fato, em julgamento sob o rito dos recursos repetitivos, a Corte Superior assentou que *“a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação*

de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço" (REsp n. 1.197.929/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).

Dessa visão adveio a Súmula 479: *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*

No caso em exame, a tese de culpa exclusiva da vítima (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor), não vinga, pois, ainda que se diga que a autora não se acautelou ao entregar, ainda que involuntariamente seus cartões ao fraudador, possibilitando aos agentes criminosos meios para se locupletarem às suas custas, revelou-se a falha na prestação dos serviços da Instituição Financeira, pois as transações impugnadas foram realizadas fora do padrão normal de consumo da autora. Das faturas colacionadas aos autos pelo réu, (219/230), pode-se verificar o padrão de consumo e utilização do cartão.

Os clientes bancários podem ser vítimas de falsificações, clonagem, ou até mesmo de estelionatários que se fazem passar por funcionários, representante e até policiais, como no caso da autora.

Caberia ao banco, então, demonstrar a alegada culpa exclusiva da autora, demonstrando que as transações fraudulentas foram realizadas pela própria.

Nos casos envolvendo fraudes, a jurisprudência tem compreendido que os riscos da atividade bancária colocam as instituições financeiras diante de dois deveres.

O primeiro é o de impedir que terceiros tenham sucesso em burlar o aparato de segurança empregado no serviço.

O segundo é o de confrontar as transações ilegítimas à luz do padrão de consumo e do perfil do cliente, valendo-se da análise conjugada dos elementos a seu alcance, tais como limite pré-aprovado de crédito, valor da compra, histórico e característica de uso do titular, entre outros, para barrar movimentações que se mostrem discrepantes. Não basta, pois, ao banco assegurar que seus serviços estejam protegidos por tecnologia de segurança insuscetível de violação.

O fornecedor também responde, em razão da habitualidade de fraudes nesse segmento, pela omissão no dever de bloquear

transações com fortes indícios de ilicitude.

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. I. CASO EM EXAME *Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S/A contra a sentença que julgou procedente a ação de reparação por danos materiais proposta por Marilda Rosa Delle Mattiazzo, condenando o banco ao pagamento de R\$ 112.078,58. O banco alega ilegitimidade ad causam e culpa exclusiva de terceiros, sustentando a inexistência de responsabilidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *A questão em discussão consiste em saber se: (i) a instituição financeira é responsável pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros; (ii) houve falha na prestação dos serviços bancários que justifique a condenação ao ressarcimento. III. RAZÕES DE DECIDIR* *A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor. A autora sofreu golpe que resultou em diversas transações indevidas em sua conta. A instituição financeira não demonstrou a regularidade na prestação dos serviços, configurando falha na segurança. O contexto das transações realizadas evidencia fortuito interno, caracterizando a responsabilidade objetiva do banco. A jurisprudência do STJ é clara ao afirmar a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros, em casos de fortuito interno. IV. DISPOSITIVO E TESE* *5. Negado provimento ao recurso do réu, mantendo a sentença de primeira instância. 6. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva em casos de fraude. 2. O banco deve garantir a segurança nas transações realizadas por seus clientes." Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: LEGISLAÇÃO CDC, art. 14. JURISPRUDÊNCIA STJ, REsp n. 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24/08/2011. TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 27/03/2024. TJSP, Apelação Cível 1001967-65.2023.8.26.0161, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 30/04/2024. Enunciado nº 14 do ETJSP.", (TJSP; Apelação Cível 1009386-97.2023.8.26.0077; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2024; Data de Registro: 03/12/2024).*

Insta pontuar que o fortuito diz diretamente com a atividade-fim desenvolvida (e seus riscos), sendo forçoso concluir que o prejuízo sofrido pela autora se iniciou com o crime do qual foi vítima, mas apenas se concretizou em razão da atuação desidiosa da

instituição bancária, que não foi capaz detectar a fraude ou bloquear o cartão por cautela, ante as compras realizadas em sequência com valor que foge ao perfil da cliente.

Nestas circunstâncias, o Banco-demandante tem o dever de restituir a importância perdida pela apelada, a título de reparação pelo dano material sem prejuízo do exercício de eventual direito de regresso perante os responsáveis pelo recebimento dos valores, se o caso.

Desta forma, respeitado o entendimento do d. Magistrado de origem, de rigor a reforma da r. sentença, para julgar procedente a ação para declarar a inexigibilidade da transação apontada na inicial pelo débito de R\$ 4.800,00 (quatro mil e oitocentos reais), e seus reflexos (juros, multa, encargos, parcelamento etc.).

Invertem-se os ônus sucumbenciais, respondendo a apelada pelo pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono do réu, mantida a disciplina da sucumbência imposta em primeiro grau, observada a gratuidade anteriormente concedida.

Diante exposto e à vista do mais que dos autos consta, ***DOU PROVIMENTO ao recurso da autora***, para julgar procedente a ação para declarar a inexigibilidade do débito apontado na inicial, no valor de R\$ 4.800,00 (quatro mil e oitocentos reais), e seus reflexos (juros, multa, encargos, parcelamento etc.).

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

OLAVO SÁ
Relator