



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000301311

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1066110-95.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante JUSCIRLENE BENICIO DE ARAUJO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO CARTÕES S/A.

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, 28 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1066110-95.2023.8.26.0506

Apelante: Juscirlene Benicio de Araujo

Apelado(a): Banco Bradesco Cartões S/A

Foro de Ribeirão Preto – 5ª Vara Cível

Juiz: Dr(a). Mayra Callegari Gomes de Almeida

Voto nº 2152

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. SENTENÇA RATIFICADA, NOS TERMOS DO ARTIGO 252 DO RITJSP. RECURSO DESPROVIDO

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação envolvendo uso indevido de seu cartão de crédito, e busca a declaração de inexistência dos débitos e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade do banco pelas transações realizadas com o cartão de crédito da autora após o roubo de seus pertences.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. As operações foram realizadas com senha eletrônica de exclusivo conhecimento da autora, caracterizando culpa exclusiva da parte. O boletim de ocorrência não é prova plena dos acontecimentos. 4. O roubo é considerado caso fortuito, rompendo o nexo de causalidade para efeitos de responsabilidade civil. Não há evidências de falha na prestação de serviço do banco.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do prestador de serviços é objetiva, elidida por caso fortuito ou culpa exclusiva do consumidor. 2. A demora na comunicação do roubo impede a responsabilização do banco.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, inciso II; Código de Processo Civil, art. 85, §11.

Jurisprudência Citada: STJ, REsp nº 662.272-RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.09.2007; STJ, REsp nº 641.963-ES, Rel. Min. Castro Meira, j. 21.11.2005;

STJ, REsp nº 592.092-AL, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004; STJ, REsp nº 265.534-DF, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. 01.12.2003.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 61/65, cujo relatório se adota, na ação promovida por **Juscirlene Benicio de Araujo** em face do **Banco Bradesco Cartões S/A**, que julgou improcedente os pedidos iniciais e condenou a autora no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

Irresignada, a autora pleiteia a inversão do julgado. Alega que foi vítima de roubo no dia 12/04/2023 e que os infratores levaram os pertences que estavam sem sua bolsa. Ainda, que conseguiram acesso ao seu celular, documentos e cartões de crédito, com o qual fizeram uso por aproximação, acarretando transações que a autora desconhece. Aduz, ainda, que entrou em contato com o requerido e que possuía um seguro da própria instituição financeira contra roubos, furtos ou golpes, intitulado “Proteção Total”, o qual se mostrou ineficaz em razão das compras suspeitas realizadas em sequência, em valores altos e fora da habitualidade da autora. Assim, requer o provimento do recurso para que seja declarada a inexistência dos débitos constantes nas faturas e condenação do réu em indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo ante a concessão dos benefícios da justiça gratuita (fls. 187).

Contrarrazões intempestivas (fls. 87/93).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De início, deixo de apreciar as contrarrazões, uma vez que intempestivas (fls. 78). A intimação para se manifestar sobre o recurso de apelação foi publicada no Diário Oficial em 28/06/2024, com término do prazo em 23/07/2024, já considerando a suspensão do prazo nos dias 08/07 (suspensão do expediente) e 09/07 (Data Magna do Estado de São Paulo). Contudo, as contrarrazões foram apresentadas somente em 30/08/2024.

Acrescente-se que a constituição de novos patronos após o decurso de prazo não é causa para devolução de prazo. A alteração na representação processual somente gera efeitos a partir da juntada aos autos do instrumento de mandato. Até então, considera-se válida e eficaz a intimação feita ao advogado anteriormente constituído.

Cinge-se a discussão acerca das operações realizadas no cartão de crédito da autora, cobradas na fatura com vencimento em 25/06/2023 (fls. 19). Alega que teve sua bolsa roubada e que os infratores fizeram uso de seu cartão de crédito por aproximação, gerando transações que desconhece.

Em contestação a ré informou que as operações foram realizadas com uso de senha eletrônica de exclusivo conhecimento do cliente. Assim, as compras foram concluídas porque a autora facilitou acesso à senha, caracterizando culpa exclusiva da parte. Ainda, sustentou que o boletim de ocorrência não é prova plena dos acontecimentos. Defendeu a inocorrência de ato ilícito e inexistência do dever de indenizar.

De rigor salientar que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

A responsabilidade do requerido, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, caput e §3º do Código de Defesa do Consumidor).

No caso dos autos, embora a autora tenha sido vítima de roubo em 12/04/2023, ocasião em que teve sua bolsa, celular e cartões de crédito subtraídos, somente em julho de 2023, quase dois meses após o ocorrido, tomou a diligência de registrar o boletim de ocorrência (fls.17/18).

Da mesma forma, não há evidências que tenha agido com presteza para noticiar o roubo ao banco. Conforme sua própria alegação, foi apenas ao receber a fatura do cartão de crédito referente ao mês de junho de 2023, ao notar transações desconhecidas, que ela entrou em contato com a instituição financeira (fls.2).

Neste sentido, tiro dos elementos de convicção coligidos que a parte requerente não se desincumbiu de comprovar a falha na

prestação do serviço do requerido.

A demora na comunicação do roubo, feita quando as transações já tinham sido concretizadas, impediu que o banco efetuasse o bloqueio do cartão antes que pudesse ser utilizado pelos supostos criminosos, ou ao menos, não oportunizou a adoção de medidas para mitigar os danos.

A r. sentença recorrida que julgou improcedente a demanda, conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem adotado este entendimento quando predominantemente reconhece *"a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum"* (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. de 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. de 1.12.2003).

Nesse contexto, como ressaltado pelo i. juiz sentenciante:

“Considerando as circunstâncias delineada nos autos, é de importância a diferenciação entre o evento fortuito interno, vinculado à atividade exercida pela fornecedora de serviços, e o externo, que diz respeito a ocorrências alheias à atividade empresarial, com vistas à análise da responsabilidade civil objetiva conforme disposto no artigo 14 e seguintes do Código de Defesa do Consumidor.

No caso, depreende-se que a autora alega ter sido vítima do crime de roubo, no dia 12/04/2023, na Rua Saldanha Marinho, 566, Ribeirão Preto, oportunidade em que os infratores lhe subtraíram cartões de crédito, além de documentos e celular, com a ulterior utilização dos cartões para a

realização de transações comerciais.

Não há uma relação direta entre este fato e os serviços oferecidos pela instituição financeira, o que leva à conclusão de que deve ser reconhecida a exclusão de responsabilidade conforme estabelecido no artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Segundo esse dispositivo legal, a instituição não pode ser responsabilizada se conseguir comprovar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

O roubo ocorrido neste episódio é considerado um caso fortuito, cometido por terceiros que se aproveitaram das circunstâncias para cometer o crime, o que rompe o nexo de causalidade para efeitos de responsabilidade civil.

Seguindo a orientação do egrégio Superior Tribunal de Justiça, a Súmula nº 130 só seria aplicável em situações em que há garantia de segurança física e patrimonial inerente ao serviço prestado.

No caso em questão, o crime de roubo é determinante para interromper a relação de causa e efeito entre os serviços oferecidos pela ré e os prejuízos materiais e emocionais suportados pelo autor, caracterizando-se como um caso fortuito e uma circunstância de exclusão de responsabilidade, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Adicionalmente, não há evidências nos autos que demonstrem que a autora notificou o réu sobre os acontecimentos, visando tomar medidas concretas em relação às transações realizadas com o cartão de crédito da autora. Não há prova de negligência, imprudência, ou imperícia por parte da ré no evento danoso”.

A existência ou não de seguro do cartão não impacta a questão, pois foi a autora que deixou de notificar o banco dentro do prazo adequado.

Ainda, não há prova cabal de que as transações impugnadas destoam do perfil usual de consumo da autora.

Portanto, não é possível vislumbrar falha de serviço ou nexo causal a ensejar reparação civil pelos danos materiais e morais decorrentes do ilícito, este alheio ao banco, sendo perfeitamente aplicável a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, inciso II, do CDC, culpa exclusiva do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor.

Fica mantida, portanto, a íntegra a r. sentença, majorados os honorários devidos pela autora para 13% do valor da causa, em atenção ao artigo 85, §11 do CPC, observada a gratuidade.

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, o meu voto é para **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR