



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000304757

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1056710-69.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado EUGÊNIO LUIS AGOSTINHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 28 de março de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 39719

APELAÇÃO Nº: 1056710-69.2023.8.26.0114

COMARCA: CAMPINAS

JUÍZA: FERNANDA PEREIRA DE ALMEIDA MARTINS

APTE.: BANCO DO BRASIL S/A

APDO.: EUGÊNIO LUIS AGOSTINHO

APELAÇÃO – AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – operações indevidas com utilização do cartão de crédito do apelado, em valores muito acima das transações ordinárias havidas no cartão de crédito – relação de consumo – responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – dever de zelar pela segurança do serviço prestado – desvio de perfil regular do cliente – falha na prestação de serviços do banco apelante – declaração de inexigibilidade de débitos que se impunha – sentença mantida – recurso desprovido.

Vistos.

O processo foi assim relatado: “*EUGÊNIO LUIS AGOSTINHO* ajuizou ação em face de *BANCO DO BRASIL S.A.* Aduz ter sido seu cartão foi bloqueado e descobriu ter havido alteração cadastral das suas informações junto ao réu, tendo sido enviado cartão de crédito para localidade diversa da que reside. Alega que o cartão foi utilizado para compra de R\$61.931,52 em loja que nunca frequentou. Requer a tutela para suspender a cobrança de juros e correção do débito. Ao final, a declaração da inexigibilidade do débito e a condenação do banco em danos morais no importe de R\$45.000,00”..

A demanda foi julgada parcialmente procedente para o fim de confirmar a tutela, declarando-se inexigível o valor de R\$61.931,52 (sessenta e um mil, novecentos e trinta e um reais e cinquenta e dois centavos) referente à compra

realizada no cartão de crédito Ourocard Fácil Visa final 4472 em 13/09/2023 referente ao estabelecimento de nome APPLE STORE R608 MORUM SÃO PAULO, bem como para determinar que o requerido proceda ao cancelamento do cartão de crédito utilizado na referida compra, anotado o dever de adimplemento do autor com relação às 03 parcelas remanescentes do estabelecimento MAPFRE no valor de R\$332,35 cada, total de R\$997,05, em aberto. Diante da sucumbência recíproca, condenadas as partes, na proporção de 60% para o réu e 40% para o autor, ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa.

O réu interpôs recurso de apelação (fls. 199/219). Em suma, alegou falta de interesse de agir, pois o objeto em litígio foi resolvido administrativamente. Aduz ter sido aberto um procedimento para análise do caso e foi estornado os valores referentes a transações não reconhecidas. Argumentou que o ônus da prova de eventual erro do agente financeiro cabe ao autor, o que não se desincumbiu (art. 373, inc. I, do CPC). Afirma que o Banco foi tão vítima quanto ao apelado. Logo, não há nexo causal entre o suposto dano sofrido pelo apelado e a ação da instituição financeira, já que ambos foram vítimas de fraude por terceiro estelionatário.

Argumentou ainda, que as transações questionadas pelo apelado foram realizadas mediante uso efetivo do cartão, de uso pessoal e intransferível, de maneira que as transações somente podem ter sido efetivadas pelo próprio apelado ou alguém que tenha acesso ao cartão e à senha.

Pelo que expôs, pugnou pelo provimento do recurso para o fim de ser julgada improcedente a demanda, condenando o apelado ao ônus sucumbencial.

Em sua resposta (fls. 226/235), o apelado defendeu o acerto da sentença.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. O preparo foi efetuado corretamente. Passa-se, então ao seu conhecimento.

O apelo não comporta provimento.

Incide no caso as normas do Código de Defesa do

Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do art. 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Pois bem. No caso dos autos incontroverso que a relação entre as partes é de consumo, há verossimilhança na versão inicial e patente a hipossuficiência do consumidor, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao apelante demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do art. 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o apelante tinha que comprovar que a responsabilidade das transações era mesmo do apelado – ônus do qual não se desincumbiu.

A prática forense demonstra que, infelizmente, são extremamente comuns fraudes com a utilização de cartões bancários, inclusive por meio de troca de cartões e captura da senha do consumidor por meio de dispositivos (máquinas de cartões) adulterados. Justamente pela alta incidência de tais fraudes, é obrigação legal das instituições financeiras dispor de sistemas de segurança e prestar informações ostensivas a seus clientes visando eliminar ou, ao menos, reduzir o risco de tais ocorrências.

Consoante o verossímil e consistente relato inicial do apelado que afirmou que seu cartão foi bloqueado e descobriu ter havido alteração cadastral das suas informações junto ao réu, tendo sido enviado cartão de crédito para localidade diversa da que reside. Alega que o cartão foi utilizado para compra de R\$61.931,52 em loja que nunca frequentou.

De fato, as transações efetuadas pelos estelionatários discrepam acentuadamente do perfil de gastos do apelado, de acordo com os extratos juntados pelo apelante (fls. 141/156), sendo certo que poderia a instituição financeira ter barrado as operações ou contatado o cliente a fim de verificar sua legitimidade, conforme bem sinalado pelo juízo sentenciante.

Nessas circunstâncias, cabia ao banco apelante detectar tais movimentações suspeitas e bloqueá-las, providência que não foi adotada.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao bloqueio preventivo do cartão, bem como fazer contato com seus clientes quando observam movimentação estranha no uso do cartão de crédito ou da conta corrente. Por óbvio, não tomadas tais providências, devem ser estornadas as operações suspeitas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos contatam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins. Havendo movimentação discrepante com o perfil do cliente, o sistema “dispara o alarme”. A partir daí, os mecanismos de segurança são acionados, sendo colocadas em prática medidas que se iniciam com o bloqueio provisório do cartão, seguido de contato com o cliente, para confirmação da veracidade da despesa.

Se o apelante tivesse comunicado o apelado de todas as operações suspeitas e procedesse ao bloqueio provisório do cartão – providências simples –, o golpe não teria se ultimado. Por isso, não se pode reconhecer a culpa do apelado, pelo que o apelante não se vale da hipótese de isenção de responsabilidade prevista no referido art. 14, § 3º, II do CDC.

Se eventualmente não consta do contrato que o apelante tem obrigação de proceder ao monitoramento real da movimentação, isso não o isenta do dever de adotar tal conduta. Trata-se de dever de segurança inerente à relação.

O apelante se utiliza em benefício próprio das facilidades decorrentes da informatização dos serviços – notadamente a redução de custos – e, em contrapartida, tem o dever intrínseco à prestação de serviços de proporcionar toda a segurança disponível aos consumidores. O monitoramento das operações e a tomada de medidas preventivas se inserem nesse contexto, de modo que, quando não são realizados a contento, implicam falha na prestação de serviços. Consequentemente, daí surge responsabilidade pelos danos eventualmente advindos.

A obrigação de monitoramento existe e, como dito, é intrínseca ao serviço que a instituição financeira presta, em vista de tudo o que se expôs.

A responsabilidade objetiva do apelante só seria excluída pela culpa exclusiva da vítima ou por fortuito externo desvinculado do campo de atuação da empresa, o que não se tem no caso dos autos.

Longe disso.

Em verdade, pela discrepância das operações de forma totalmente diversa do uso regular do cartão pelo apelado, o bloqueio preventivo do uso do meio de pagamento tinha que ser feito, até que se conseguisse contato com o consumidor. Providência que o apelante certamente toma quando lhe convém e que não tomou no caso dos autos.

Para arrematar, cabe esclarecer que apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, 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”*.

É incontroverso o golpe que vitimou o apelado. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do apelante no caso vertente. Os valores foram devidamente comprovados pela documentação carreada aos autos, não tendo sido objeto de impugnação no presente recurso.

Dessa forma, a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados referente à compra realizada no cartão de crédito Ourocard Fácil Visa final 4472, em 13/09/2023, no estabelecimento “Apple Store R608 Morum São Paulo” se impunha, bem como a determinação para que o apelante proceda ao cancelamento do cartão de crédito utilizado na referida compra, anotado o dever de adimplemento do autor com relação às 03 parcelas remanescentes do estabelecimento MAPFRE no valor de R\$332,35 cada, total de R\$997,05, em aberto. Pelo exposto, nada há o que se reformar na sentença recorrida.

Por derradeiro, em razão da sucumbência também em sede



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recursal, os honorários advocatícios devidos ao procurador do apelado são majorados para 15% (quinze por cento) sobre a mesma base estabelecida na sentença, nos termos do art. 85, § 11 do CPC.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator