



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000305081

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006773-83.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOSÉ DE SOUZA, (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A e CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 28 de março de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1006773-83.2024.8.26.0008

Apelante: JOSÉ DE SOUZA

Apelados: ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A e CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA

Origem: 04ª Vara Cível do Foro Regional VIII - Tatuapé

Voto nº 14.926

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDA.

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO. FRAUDE BANCÁRIA. USO INDEVIDO DO CARTÃO DE CRÉDITO. NÃO EFETIVAÇÃO DO MECANISMO DE "CHARGEBACK". FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU. APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº 479 DO STJ. ESTABELECIMENTO COMERCIAL UTILIZADO PARA AS COMPRAS FRAUDULENTAS. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE. DANOS MATERIAIS. RECONHECIMENTO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.

*Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso do autor. **Primeiro, reconhece-se a responsabilidade do banco réu no evento danoso.** Consumidor idoso vítima de uso indevido de seu cartão de crédito. Inexistência de culpa do consumidor. Instituição financeira que apesar das alegações de ter realizado uma "investigação interna", não trouxe nenhum elemento que evidenciasse o procedimento, tampouco esclareceu se providenciou o estorno ou bloqueio do valor logo, naquele momento em que os consumidores noticiaram a fraude. Falha no procedimento de verificação, o chamado "chargeback". as compras se revelaram suspeitas para o padrão de consumo do consumidor. Conforme se observa nas faturas trazidas, o autor utilizava o cartão para gastos módicos e que com valores parcelados, e o criminoso logrou efetuar duas compras nos valores de R\$ 2.599,11 e R\$ 2.507,99 a vista. Ausência de culpa exclusiva do consumidor, que não entregou o cartão e tampouco a senha. Realização de transações fora do perfil da autora. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade do banco réu por fato do serviço configurada. **Segundo, mantenho a improcedência em relação ao estabelecimento comercial corréu.** Os criminosos utilizaram o cartão do autor indevidamente em compras nas dependências do estabelecimento do Carrefour, por meio cartão e senha do consumidor. Contudo, o estabelecimento comercial corréu não pode responder pelo prejuízo do autor. Isso porque, a conduta do*

supermercado não caracterizou defeito do serviços, uma vez que, além da não obrigatoriedade da exigência de uma identidade, não se verificou falha específica. Isso não foi apontado na petição inicial. A utilização do cartão e a aposição de senha são suficientes a conferir legitimidade à operação ao menos em relação ao lojista, como ocorreu no caso dos autos. Ademais, a ação do supermercado foi completamente distinta da instituição financeira, já que ele não tinha condições de verificar perfil ou implementar o "chargeback". **Terceiro, reconheço a inexigibilidade do débito.** Diante do reconhecimento da responsabilidade da corré ITAÚ no evento danoso, de rigor a inexigibilidade dos débitos e adequada sua condenação à restituição do valor impugnado, visto que o autor efetuou o pagamento da fatura para que não tivesse seu nome inserido no banco de dados de proteção ao crédito (R\$ 5.107,00). **E quarto, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação.** O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. **Ação julgada parcialmente procedente apenas contra a corré ITAÚ UNIBANCO em segundo grau, mantida a improcedência em relação à corré CARREFOUR.**

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pelo autor **JOSÉ DE SOUZA**, no âmbito da ação declaratória de inexigibilidade de débito interposto em face de **ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A e CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA.**

A r. sentença (fls. 199/203) julgou **improcedente** a ação com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) Indefiro a produção das provas requeridas, pois desnecessárias ao deslinde da lide. Ademais, as imagens geradas pelo circuito interno da parte requerida ficam arquivadas por tempo limitado no sistema de segurança, pois as novas gravações são realizadas sobre as antigas e o tempo decorrido entre a data dos fatos e o pedido torna o requerimento de impossível cumprimento. A preliminar de ilegitimidade ativa não comporta acolhimento. Na qualidade de possuidor do cartão de crédito adicional, o autor possui direito tutelável que pode ser perseguido por meio de ação. (...) Ademais, a fatura de cobrança do cartão encartada às fls. 118 indica o autor como titular do cartão adicional, havendo inclusive diferenciação das despesas do titular e do adicional. Vencida a preliminar, passo à análise do mérito. Busca o autor a declaração da inexigibilidade de débito fundado em compras que foram realizadas por terceiro, mediante uso de cartão bancário e senha. É pacífico

o entendimento de que "o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras" (Súmula 297, do STJ). Isto, porém, não muda a sorte do caso, pois tal diploma não se destina a distribuir benesses, mas a proteger direitos daqueles que os tem. Com efeito, a narração dos fatos e os documentos encartados nos autos não deixam dúvidas de que o cartão de crédito do autor foi utilizado, em 03 de fevereiro de 2024, para pagamento de compras com a inserção de senha pessoal. O autor afirma que, "devido a sua idade levou o seu cartão de crédito acompanhado da senha e para sua infelicidade, ainda não se sabe se perdeu o cartão no percurso ou foi furtado e não veio a perceber" – fls. 02. É certo que, nos termos 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." Todavia, no caso dos autos, verifica-se a existência de excludente de responsabilidade dos réus, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, já que houve culpa exclusiva do consumidor, que não teve cautela quanto à guarda do seu cartão nem da senha de uso pessoal, exigida para aprovação das transações questionadas. (...) Em relação ao réu Carrefour, em que pese não conferido a titularidade do cartão mediante a solicitação de apresentação de documento pessoal, não houve a prática de ato ilícito, tendo em vista que o comprador inseriu a senha do cartão no momento da compra. Por fim, quanto ao pedido de danos morais, os fatos decorreram do descumprimento pela parte autora de regras básicas de segurança, razão pela qual não lhe é possível haver compensação financeira. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos do autor e o condeno ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da causa, observado o disposto no art. 98, § 3º, do CPC. Transitada em julgado, por inexistir título executivo por força da gratuidade de justiça deferida à parte autora, arquivem-se os autos, com baixa no distribuidor. Int."

O autor interpôs **recurso de apelação** (fls. 206/210). Em síntese, alegou a falha na prestação dos serviços bancários, visto que a movimentação em sua conta foi muito fora do padrão de consumo. Ressaltou que "sem que houvesse qualquer comunicação prévia ou exigência do uso de biometria. Como sabe-se, a a exceção da Caixa Econômica Federal, TODOS OS BANCOS, exigem o USO DA BIOMETRIA Sendo assim, cabia também à instituição financeira o dever de checar a regularidade dos saques realizados pelas ladras, sobretudo porque fugia do padrão de gastos da Autora consumidora. Resulta evidente a falha no sistema de segurança da Apelada (...) Cabe mencionar que o autor, através de sua filha, informou de imediato a rede bancária sobre o ocorrido, bem como, registrou a ocorrência, O só fato de o apelado ter comunicado o roubo/perca do cartão logo em seguida aos fatos já seria motivo suficiente para o imediato bloqueio das transações. Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor "pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços" e a considerar defeituoso o serviço "quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar" (§ 1º), tendo em conta, entre outros fatores, "o modo de seu fornecimento" (inciso I), foi acertado o reconhecimento de ilícito por parte do apelante e a respectiva responsabilidade civil. (...)". Ao final, a apelante articulou o pedido de reforma da r. sentença,

julgando-se procedente a ação.

A empresa corré CARREFOUR apresentou **contrarrazões** (fls. 214/223), pugnando pela manutenção da sentença.

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e ausente recolhimento de preparo diante da concessão dos benefícios de gratuidade de justiça (fls. 33).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

1. Responsabilidade do banco réu

O autor em sua petição inicial sustentou, em síntese, que é pessoa idosa, no dia 03 de fevereiro de 2024, foi até uma farmácia próximo a sua residência para comprar um medicamento, devido a sua idade levou o seu cartão de crédito acompanhado da senha e para sua infelicidade, ainda não se sabe se perdeu o cartão no percurso ou foi furtado e não veio a perceber. Com isso o cartão foi utilizado na loja da corré CARREFOUR, em 02 compras, com diferença de 07 minutos entre elas, prejuízo que totaliza o valor de R\$ 5.107,10 (cinco mil reais cento e sete reais e dez centavos). O autor alegou que no exato momento em que percebeu não estar em posse de seu cartão o autor entrou em contato com sua filha, momento em que acompanhado desta foi até a delegacia e registrou boletim de ocorrência número BQ9373-1/2024 e também entrou em contato imediato com o banco réu para solicitar o bloqueio do cartão. Narrou que *"(...) A primeira ligação ocorreu no dia do fato às 11:09, poucos minutos após a utilização do cartão, ou seja, o banco teve tempo hábil para analisar as compras, depois desta ocorreram diversas ligações por parte do autor, bem como chamados para tentar resolver o ocorrido, porém sem sucesso. Na contestação aberta, o banco se limitou a informar que os valores e as compras não poderiam ser cancelados. Em que pese o autor ter perdido seu cartão e senha incumbiria a primeira requerida o dever de cuidado considerando o perfil de gastos do autor, bem como os valores altos utilizados em um curto espaço de tempo. Deveria ao menos ter bloqueado temporariamente as transações diante do indício de fraude. Já em relação à segunda requerida foi acrescida ao polo tendo em vista que liberou venda de valores altos a terceira*

peessoa que pagou com cartão de terceiro, idoso ainda por cima, sendo que conforme política da empresa, no momento da compra física é solicitada informações do titular do cartão com o intuito de combater fraudes, porém vemos que esta política não foi respeitada. Isso posto, requer que esta seja compelida a apresentar Nota Fiscal da compra realizada através do cartão do autor para que proceda com as devidas tratativas. O fato é que a primeira requerida falhou no dever de cuidado e aprovou compras que fugiam da habitualidade do autor, já a segunda requerida autorizou que o pagamento da compra fosse realizado em cartão de terceira pessoa, qual seja o autor, sendo que segundo a política descrita em seu site isto não é permitido sem a apresentação de documentos do titular. No caso, não se pode imputar ao consumidor a infringência ao dever de cuidado por ter guardado a senha pessoal junto com o cartão de crédito, posto que se trata de pessoa idosa, que possui uma vulnerabilidade especial, seja pela dificuldade de acesso a novas tecnologias, seja pela sua vulnerabilidade econômica e jurídica. Sendo assim, deveria à administradora de cartões, em parceria com a rede credenciada, a verificação da idoneidade das compras realizadas, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes. Cumpre mencionar que o autor não quer se aproveitar da situação, no entanto, encontra-se estarrecido e deprimido por tamanho prejuízo, o que vem agravando o seu estado de saúde, visto que contou com muito esforço e com a ajuda de familiares para saldar a dívida contraída por outra pessoa para não ter seu nome “sujo” visto que sempre prezou por ele. (...). A parte autora requereu a inexigibilidade das compras impugnadas, além da reparação pelos danos morais sofridos.

O estabelecimento comercial corré ofertou contestação (fls. 87/94). A parte sustentou a ausência de comprovação do alegado, visto que o corré não possui conhecimento sobre o fato apontado pelo autor e que não há registro de que ele tenha acionado esta demandada ou seu SAC acerca dos fatos narrados. Ressaltou o descuido do autor com seus dados pessoais e que a parte autora sequer acionou esta empresa para contestar as referidas compras, o que é comumente feito em tais situações, até para possibilitar a análise e o conhecimento da situação pela empresa. Ao final, pugnou pela improcedência da ação.

O banco corréu ofertou contestação (fls. 99/116). Preliminarmente, suscitou ilegitimidade ativa. No mérito, defende a existência da excludente de sua responsabilidade, em razão da falta de diligência do autor na guarda do cartão junto com a senha. Alega que não houve indício de fraude, pois as compras foram realizadas de forma presencial com o cartão e o autor possuía limite suficiente, podendo utilizar seu crédito da forma que melhor lhe convir. Por fim, afirma que não houve ilícito capaz de gerar danos morais. Ao final, pugnou pela improcedência da ação.

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

Preservado o convencimento externado em primeiro grau, a insurgência do autor comporta parcial acolhimento.

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado pelo autor: operações não reconhecidas no cartão de crédito. Trata-se de fato do serviço, na linguagem do Código de Defesa do Consumidor (CDC), disciplinado mais especificamente no artigo 14 daquele diploma legal.

O banco réu em suas manifestações buscou demonstrar as seguintes excludentes de sua responsabilidade (art. 14, parágrafo 3º, incisos I e II do CDC): a) inexistência de defeito do serviço e b) culpa exclusiva do consumidor e de terceiro.

Por isso, é necessário destacar o foco relativo ao ônus da prova: não era atribuição do autor (consumidor) provar a existência do defeito, mas sim do réu (fornecedor) provar aquelas excludentes (inexistência do defeito do serviço e culpa exclusiva do consumidor e de terceiro). Tratava-se, assim, de atribuição legal de ônus da prova e não de inversão operada pelo juiz. As premissas do julgamento incidência do CDC e atribuição do ônus de provar as excludentes de responsabilidade por fato do serviço facilitam a construção da fundamentação. Resta analisar-se, diante do conjunto probatório: a) se o serviço bancário revelou-se sem

defeito e b) se o consumidor agiu com culpa exclusiva.

Se o procedimento de utilização - simples e dinâmico - dos cartões de crédito foi concebido e regulamentado pelas próprias instituições bancárias, não existe razão lógica jurídica ou moral para que elas não assumam os riscos do sistema. O furto, o roubo e a fraude configuram riscos que devem ser atribuídos ao fornecedor pela falta de segurança (total) do sistema, possibilitando que terceiros fraudadores cometam crimes como os narrados na inicial, apossando-se de senhas e cartões dos consumidores.

No caso sob julgamento, o consumidor idoso foi vítima de uso indevido de seu cartão de crédito. Ressalte-se que, apesar de o autor ter dúvidas se perdeu o cartão no percurso ou foi furtado, não muda o fato de que terceiros utilizaram seu cartão para pagamento de compras indevidas.

E nem se diga que o autor tenha sido negligente na guarda do seu cartão junto com a senha. Importante ressaltar que trata-se de consumidor idoso, hipossuficiente, circunstância que não exclui a responsabilidade da instituição financeira apelada por danos a seus consumidores, por se tratar de inequívoco fortuito interno, relacionado ao risco da atividade bancária. **Inexistência de culpa do consumidor.**

Até porque, o autor não entregou o cartão e senha para terceiros, tampouco autorizou a transação impugnada. Assim, cabia ao réu a comprovação da regularidade da operação, o que não ocorreu.

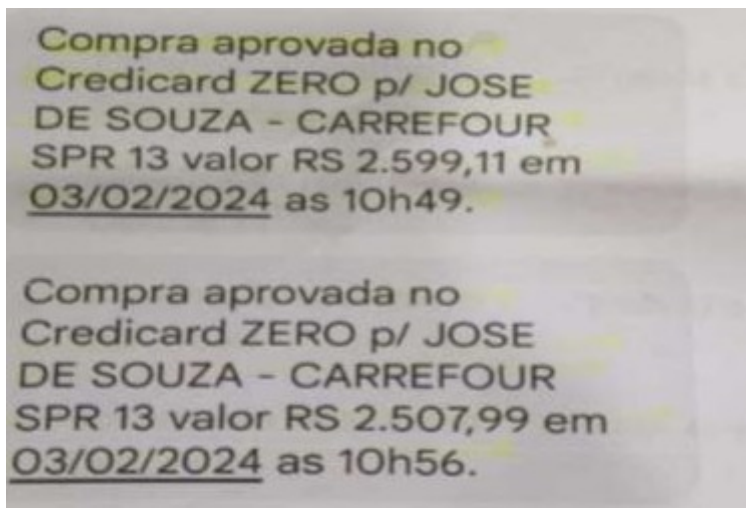
Sobre o tema, confira-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça sobre o tema, quando da apreciação do AgInt no Agravo em Recurso Especial nº 2201401-RJ, Terceira Turma, relator o Ministro Marco Aurelio Bellizze, julgado em 29/05//2023, cuja ementa a seguir se destaca:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DO MOTOBOY”. USO DE CARTÃO E SENHA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. CONFRONTO DA GRAVIDADE DAS CULPAS. CONSUMIDORAS IDOSAS – HIPERVULNERÁVEIS. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. **Malgrado os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das**

*transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 2. Ademais, consoante destacado pela Ministra Nancy Andrichi no julgamento do REsp 1.995.458/SP, **tratando-se de consumidor idoso, "a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável"**. 3. Situação concreta em que foi constatada a falha da instituição financeira que não se cercou dos cuidados necessários para evitar as consequências funestas dos atos criminosos em conta-corrente de idosos, mormente diante das evidentes movimentações bancárias absolutamente atípicas, em curto espaço de tempo. 4. Agravo interno desprovido.*

No caso concreto, a falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré restou evidenciada em dois pontos.

Primeiro, conforme ressaltado na petição inicial e não impugnado pela ré, o evento ocorreu na manhã de um sábado (03/02/2024). E passados apenas 13 minutos da última transação o autor entrou em contato com a central de atendimento da ré, solicitando o cancelamento das operações (fls. 02): *"A primeira ligação ocorreu no dia do fato às 11:09, poucos minutos após a utilização do cartão, ou seja, o banco teve tempo hábil para analisar as compras, depois desta ocorreram diversas ligações por parte do autor, bem como chamados para tentar resolver o ocorrido, porém sem sucesso."*



A instituição financeira ré apesar de alegar ter realizado “investigação interna”, não trouxe nenhum elemento que evidenciasse o procedimento, tampouco esclareceu se providenciou o estorno/bloqueio do valor logo naquele momento em que o consumidor noticiou a fraude.

As administradoras de cartões de crédito dispõem de mecanismos para intermediar a solução dos conflitos relacionados ao pagamento feito por meio do cartão (*chargeback*).

Logo, naquele momento em que verificada a possibilidade de fraude até a solução da controvérsia, caberia ao réu obstar o pagamento dos valores ao suposto entregador e instaurar procedimento administrativo para apurar os fatos.

O mínimo que se esperava é que a instituição financeira ré, diante da contestação dos consumidores, tivesse iniciado procedimento de verificação, o chamado “chargeback”, de modo a checar a regularidade da compra junto ao suposto credor da operação. Todavia, nada disso foi demonstrado.

Aliás, o golpe foi efetuado num sábado e o autor noticiou a ré sobre a fraude poucos minutos após a transação impugnada. Dessa forma, ainda mais evidente a possibilidade de cancelamento da transação impugnada. **Tem-se que a instituição financeira ré não agiu de maneira eficiente.**

E não é só.

O sistema de cartão de crédito permite ao fraudador credenciar-se – só assim consegue concretizar a fraude - como usuário da máquina de cartão de crédito. O banco réu, a bandeira e a adquirente (empresa intermediária - "maquininha") que falham no dever de segurança deste cadastramento do lojista.

E não há como se reconhecer a culpa do consumidor no caso em análise. Esse limitou-se a figurar como vítima – consumidor que agiu sem qualquer indício de culpa. Por óbvio que um terceiro aproveitou-se da falha do sistema bancário. Verdadeiro fortuito interno.

E segundo, as compras se revelaram suspeitas para o padrão de consumo do consumidor. Conforme se observa nas faturas trazidas, o autor utilizava o cartão para gastos módicos e que com valores parcelados, e o criminoso logrou efetuar duas compras nos valores de R\$ 2.599,11 e R\$ 2.507,99 a vista (fls. 117/134):

Lançamentos: compras e saques

JOSE DE SOUZA (final 0166)

DATA	ESTABELECIMENTO	VALOR EM R\$
25/08	PAULERA MATERIAIS 06/10 MORADIA_LUZ	110,00
13/11	PARAIBA MAT CONTR 03/03 MORADIA_SAO PAULO	114,97
16/12	PAG*JpEletronicos 02/02 TURISMO E ENTRETENIM.SAO PAULO	150,00
18/12	PIRACAO MODAS 02/02 VESTUÁRIO_SAO PAULO	30,00
18/12	S M COMERCIO ROUPA02/02 VESTUÁRIO_SAO PAULO	50,00
08/01	CHAMA SUPER LJ 10 FL ALIMENTAÇÃO_SAO PAULO	40,52
08/01	ULTRAFARMA VL ANTONIET SAÚDE_SAO PAULO	34,08
15/01	FARMACIA E DROGARIA OR SAÚDE_SAO PAULO	52,67
16/01	PAG*JAlencarFisio SAÚDE_SAO PAULO	390,00
17/01	MERCADO ECONOMIA ALIMENTAÇÃO_SAO PAULO	23,50
19/01	PROMOFARMA 01/03 SAÚDE	30,00
23/01	PAG*ComercialFrancys MORADIA_SAO PAULO	20,80
26/01	PAG*MatheusVillarDe DIVERSOS_SAO PAULO	11,00
01/02	MERCADO ECONOMIA ALIMENTAÇÃO_SAO PAULO	34,45
03/02	MARIA DAMIANA DA SILV ALIMENTAÇÃO_SAO PAULO	15,00
03/02	MARIA DAMIANA DA SILV	20,00

Lançamentos: compras e saques

08/06	CARREFOUR SPR 13 08/12 ALIMENTAÇÃO_SAO PAULO	346,46
27/07	AMAZON MARKETPLACE07/10 VESTUÁRIO_SAO PAULO	193,79
04/10	BLACK PHONE ELETRO05/12 DIVERSOS_SAO PAULO	491,74
10/10	MERCADOLIVRE*SPOLE04/06 VEÍCULOS_Osasco	29,75
08/11	DBR*Posthaus 03/03 VESTUÁRIO_ILUMENAU	73,30
10/11	MP *MAEDUSEMIJOIA 03/03 VESTUÁRIO_SAO PAULO	51,63
10/11	SHPP BRASIL SERVIC03/03 DIVERSOS_SAO PAULO	20,37
16/11	MILICIA 03/03 SAÚDE_SANTO ANDRE	89,34
04/12	MP *BELATTECI 03/04 DIVERSOS_So Paulo	274,87
16/12	SHPP BRASIL SERVIC02/03 VESTUÁRIO_SAO PAULO	41,14
16/12	SHPP BRASIL SERVICOS D VESTUÁRIO_SAO PAULO	- 0,02
18/12	PROMOFARMA 02/02 SAÚDE_SAO PAULO	227,52
08/01	Drogaria_SP DROGAR01/02 SAÚDE	85,93
10/01	MERCADOLIVRE*LBCOMERC SAÚDE_Osasco	56,44
10/01	Uber *UBER *TRIP VEÍCULOS_Sao Paulo	8,90
11/01	SHO*papelariacrist01/02 VESTUÁRIO	43,47
12/01	PAG*GABYFASHION	200,00

Nesse sentido, confira-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça sobre o tema, quando da apreciação do REsp 2.052.228 DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023, cuja ementa a seguir se destaca:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores,

desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado."

O presente quadro probatório faz incidir 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 das operações bancárias."

Nesse sentido, confira-se recentes precedentes desta Turma julgadora, destacando-se a ementa:

"Prestação de serviço bancário. compra com o cartão de crédito impugnada após o lojista não entregar o produto. réu que se manteve inerte e não bloqueou/cancelou o repasse do valor para o lojista mesmo após a informação do autor. Preliminar Cerceamento de defesa. inoccorrência. Prova testemunhal desnecessária. Não há que se falar em cerceamento de defesa nos autos, pois a prova testemunhal não tem força perto da prova escrita e, nesse caso, o autor tem prova escrita do seu pedido e o réu não demonstrou ter tomado as providências necessárias para verificar a efetivação da compra. Demais alegações Falha na prestação de serviço. caracterização. réu que poderia ter bloqueado o pagamento do valor ao lojista e aberto processo administrativo (chargeback) para averiguar o ocorrido e não o fez. autor que ficou no prejuízo mesmo tendo informado o réu do golpe que sofreu. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, quando informadas pelo consumidor da fraude, mas mantida inerte. Réu que sequer comprovou que abriu processo administrativo (chargeback) para verificar se o lojista realmente entregou o produto para o autor ou não. Falha na prestação de serviço caracterizada. (...)"
(Apelação Cível 1001542-78.2024.8.26.0007, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 27/02/2025)

"DECLARATÓRIA – Inexistência de dívida inscrita em cadastro restritivo, fundada em compra com cartão de crédito que foi objeto de furto da parte autora - Pedido cumulado de indenização por danos morais sofridos com a anotação indevida no patamar de R\$ 5.000,00 – Contestação fundada na assertiva de regular exercício de direito, sendo que a compra foi efetuada com cartão e senha da parte autora, sem indícios de fraude - Pretensão julgada antecipada e parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento da falha de prestação dos serviços da instituição ré em permitir a consolidação da compra, mas sem fixação de danos morais pelo evento ter ocorrido por ação de terceiros, com verba sucumbencial de 10% sobre o valor da causa - Irresignação recursal apenas da parte autora, objetivando a indenização por danos morais e a fixação da verba honorária na forma do artigo 85, § 8º-A, do C.P.C. – CADASTRO – Furto do cartão que foi imediatamente comunicado à instituição ré, que posteriormente rejeitou a contestação da compra feita pela parte autora, negando-lhe o 'chargeback' antes do repasse ao lojista, no qual houve outras compras com uso de cartão daquela, mas de outro banco – Negativa de cancelamento do lançamento que ensejou nexo causal com a anotação indevida, atraindo a responsabilidade da instituição financeira ré - DANO MORAL – Ocorrência - Arbitramento de R\$ 5.000,00 que é considerado

razoável diante dos elementos dos autos, em que não houve potencialização do dano – SUCUMBÊNCIA – Condenação de baixo montante que enseja a aplicação do preceito do artigo 85, § 8º-A, do C.P.C, fixando-se a verba sucumbencial no valor de referência mínimo para a espécie da ação, segundo a Tabela da OAB/SP – Sentença ajustada nesses pontos – Apelação provida." (Apelação Cível 1029862-87.2023.8.26.0003, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 26/12/2024)

Concluindo-se, reconheço a responsabilidade da instituição financeira corré pelo evento danoso.

2. Ausência de responsabilidade do estabelecimento comercial corréu Carrefour

O caso revelou-se peculiar. No caso dos autos, os criminosos utilizaram o cartão do autor indevidamente em compras nas dependências do estabelecimento do Carrefour, por meio cartão e senha do consumidor.

Contudo, o estabelecimento comercial corréu não pode responder pelo prejuízo do autor.

Isso porque, a conduta do supermercado não caracterizou defeito do serviços, uma vez que, além da não obrigatoriedade da exigência de uma identidade, não se verificou falha específica. Isso não foi apontado na petição inicial.

E no ponto, ao contrário do que alegado no recurso de apelação, o estabelecimento comercial que aceita cartão bancário com senha como forma de pagamento sem exigir documento de identificação do portador não pode ser responsabilizado pelos prejuízos na hipótese de uso indevido do cartão.

Ou seja, a utilização do cartão e a aposição de senha são suficientes a conferir legitimidade à operação ao menos em relação ao lojista, como ocorreu no caso dos autos.

Esse é o entendimento do Supremo Tribunal de Justiça, firmado no Recurso Especial 1676090/RS, Relator Ministro. RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 27/08/2019, destacando-se a ementa:

“RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. ESTABELECIMENTO COMERCIAL. COMPRA. REALIZAÇÃO POR TERCEIRO. PAGAMENTO. APRESENTAÇÃO DO CARTÃO. USO MEDIANTE SENHAPESSOAL DO CORRENTISTA. TITULAR DO CARTÃO. DEVER DE GUARDA. FURTO. FORTUITO EXTERNO. DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO. EXIGÊNCIA. OBRIGAÇÃO LEGAL. INEXISTÊNCIA. ATO ILÍCITO DO ESTABELECIMENTO. NÃO CONFIGURAÇÃO. DEVER DE INDENIZAR. AFASTAMENTO. 1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. Cinge-se a controvérsia a definir se o estabelecimento comercial que aceita a utilização de cartão bancário com senha como forma de pagamento, sem exigir documento de identificação do portador, é responsável pelo dano moral sofrido pelo titular do cartão. 3. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 4. Danos decorrentes de pagamento mediante a apresentação de cartão bancário de uso mediante senha, por terceiro, amoldam-se à hipótese estabelecida no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, não podendo ser imputado ao estabelecimento comercial. 5. Não comete ato ilícito o estabelecimento comercial que deixa de exigir documento de identidade no momento do pagamento mediante cartão com uso de senha, porquanto inexistente lei federal que estabeleça obrigação nesse sentido. 6. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido.”

Ademais, a ação do supermercado foi completamente distinta da instituição financeira, já que ele não tinha condições de verificar perfil ou implementar o "chargeback".

Nesse sentido, confira-se precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça, destacando-se as ementas:

“Responsabilidade civil. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos. Utilização do cartão bancário da autora por terceiro para realização de compras nos estabelecimentos empresariais das rés. Ação ajuizada em face dos lojistas. Sentença de improcedência. Manutenção. Compras realizadas mediante digitação de senha pessoal. Ausência do dever legal de conferir a identidade do portador do cartão. Precedente da Corte Superior. Ato ilícito não configurado.

Segundo a narrativa inicial, o cartão da autora teria sido extraviado e utilizado por terceiros para realização de compras a débito nos estabelecimentos empresariais das rés. Malgrado possa ter havido, em tese, falha no sistema de segurança da instituição bancária emissora do cartão magnético da autora, o defeito na prestação do serviço não pode ser atribuído às rés. Com efeito, as compras foram realizadas mediante inserção do cartão nas maquinetas operadas pelos estabelecimentos empresariais das rés e digitação de senha pessoal. Sucede que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça vem entendendo que o estabelecimento comercial que aceita cartão bancário com senha como forma de pagamento sem exigir documento de identificação do portador não pode ser responsabilizado pelos prejuízos na hipótese de uso indevido do cartão, pois não há lei federal que torne obrigatória a exigência de documento em tal operação (uso de cartões mediante a digitação de senha). Em outras palavras, a utilização do cartão e a aposição de senha são suficientes a conferir legitimidade à operação – ao menos em relação ao lojista. E não cabe ao lojista a análise da operação sob o aspecto do perfil de consumo do verdadeiro titular do cartão, uma vez que não possui acesso a tais dados, porquanto sigilosos. Impossível, nessa ordem de ideias, atribuir às rés a prática de ato ilícito ou falha na prestação do serviço. Apelação não provida." (Apelação cível nº 1029824-83.2020.8.26.0196, 12ª Câmara de Direito Privado, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 07/02/2022)

"Prestação de serviços. Ação de reparação de danos. Fraude praticada por terceiro que, por meio de cartão virtual de débito, efetivou compra junto à ré, utilizando valor contido na conta bancária da autora, oriundo do Auxílio Emergencial. Falha na prestação do serviço não caracterizada. Fortuito externo. Deficiência do sistema disponibilizado pela instituição financeira e que não garantiu a segurança das operações realizadas via aplicativo. Ausência de conduta ilícita por parte do estabelecimento comercial a justificar a reparação dos danos reclamados. Recurso desprovido, com majoração da verba honorária. Não se ignora a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, decorrente do risco da própria atividade. Todavia, no caso, o prejuízo experimentado pela autora decorreu de fato praticado por terceiro, estranho ao negócio desenvolvido pela ré, configurando, assim, fortuito externo. Os danos decorrentes de pagamentos feitos com uso de cartão bancário e senha por terceiro, enquadra-se na hipótese do art. 14, § 3º, II, CDC. "Não comete ato ilícito o estabelecimento comercial que deixa de exigir documento de identidade no momento do pagamento mediante cartão com uso de senha, porquanto inexistente lei federal que estabeleça obrigação nesse sentido" (REsp 1.676.090, rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva)." (Apelação cível nº 1056788-16.2020.8.26.0002, 32ª Câmara de Direito

Privado, relator o Desembargador KIOUTSI CHICUTA, julgado em 22/06/2021)

Assim, mantenho a improcedência dos pedidos em relação a corréu CARREFOUR.

3. Danos materiais

Em decorrência da fraude, os criminosos efetuaram compras no valor total de R\$ 5.107,00, no cartão de crédito do autor.

Diante do reconhecimento da responsabilidade da corré ITAÚ no evento danoso, de rigor a inexibibilidade dos débitos e adequada sua condenação à restituição do valor impugnado, visto que o autor efetuou o pagamento da fatura para que não tivesse seu nome inserido no banco de dados de proteção ao crédito (fls. 121).

O valor será acrescido de juros de mora na forma da lei (a partir da citação, uma vez que de natureza contratual a relação jurídica controvertida) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir de cada desembolso).

Os juros de mora incidirão, como exposto a seguir no dispositivo, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

4. Danos morais

Também reconheço a existência de danos morais passíveis de reparação. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação.

Assim, passo a examinar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal

de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

Assim, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, estabeleço o valor da indenização no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico da consumidora. O valor será acrescido de juros de mora na forma da lei (assim como explicitado em relação à indenização dos danos materiais, a partir da citação) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados na tabela prática do TJSP, a partir do julgamento em segundo grau).

Concluindo-se, dou parcial provimento ao recurso do autor.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos. Por derradeiro, destaque-se que "Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial" (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, primeiro, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do autor, para reformar a r. sentença e julgar a ação parcialmente procedente, em face da instituição financeira corré ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, condenando-se a ré, nos seguintes termos:

(a) declarar a inexigibilidade das compras impugnadas,

(b) ressarcimento do valor de R\$ 5.107,00 (cinco mil cento e sete reais) com acréscimo de juros de mora na forma da lei (a partir da citação do banco réu, fl. 98) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do desembolso) e

(c) condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com acréscimo de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir da citação, fls. 98).

E segundo, mantenho a improcedência em relação ao estabelecimento comercial corréu CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA.

Altera-se a distribuição das verbas sucumbenciais, considerando-se a fase recursal. Diante da sucumbência, além de suportar, as custas judiciais e despesas do processo, a corré Itaú Unibanco pagará, os honorários do advogado ao autor, que fixo em 15% do valor integral do proveito econômico (somatória dos valores de indenização dos danos materiais e danos morais, esses acrescidas de juros de mora e correção monetária).

Ficam elevados os honorários de advogado devidos pelo autor ao patrono da corréu CARREFOUR para 15% do valor da causa (atualizado desde o ajuizamento), observando-se a suspensão da exigibilidade decorrente da gratuidade processual.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Honorários de advogado fixados naqueles patamares, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti
Relator