



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000304979

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011731-24.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUIZ NOGUEIRA, é apelado BANCO CREFISA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 28 de março de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 45015 – Digital
APEL.Nº: 1011731-24.2024.8.26.0005
COMARCA: São Paulo (2ª Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista)
APTE. : Luiz Nogueira (autor)
APDO. : “Banco Crefisa S.A.” (réu)

Responsabilidade civil – Indenização por danos materiais e morais – Transações bancárias não reconhecidas - Pretensão do autor à responsabilização do banco réu pela suposta fraude da qual alega ter sido vítima – Ausência de evidência de defeito no sistema de segurança do banco réu – Inexistência de alegação de que as operações impugnadas se deram fora do perfil usual do correntista – Circunstância em que, uma vez que as operações contestadas ocorreram com uso de cartão e senha pessoal do autor, era seu o ônus de comprovar que o banco teria agido com negligência, imprudência ou imperícia ao autorizar as transações contestadas, o que não ocorreu – Sentença de improcedência da ação mantida – Apelo do autor desprovido.

1. Trata-se de apelação interposta, tempestivamente, da sentença que julgou improcedente ação de reparação de danos.

Sustenta o apelante, autor na mencionada ação, em síntese, que: constatou diversos saques e pagamentos em sua conta de origem fraudulenta; sofreu prejuízo no importe de R\$ 6.679,00; está na posse do cartão do banco até hoje; não emprestou o cartão para terceiros; não lhe pode ser atribuída culpa ou falta de cuidado; não é detentor do cartão com final 6730 utilizado nas transações indevidas; a numeração no final da operação que consta nos extratos não tem relação com o final de cartão; o banco réu não comprovou que o cartão que lhe foi entregue possui final 6730; a fotografia juntada pelo réu onde o autor segura um cartão (fl. 133), possui baixa resolução e comprova que é o titular do cartão com final 6730; o único cartão que possui até hoje possui final 8459; o banco réu não forneceu imagens da pessoa e de onde foram feitos os saques; o ônus da prova deve ser atribuído a instituição financeira; faz jus à indenização pelos danos materiais e morais que experimentou com a falha na prestação de serviços do réu; a ação deve ser julgada procedente, nos termos da exordial; subsidiariamente, os honorários sucumbenciais devem ser reduzidos (fls. 153/161).

O recurso foi preparado (fls. 162, 163), havendo sido respondido pela parte contrária (fls. 168/174).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pelo autor não merece prosperar.
Explicando:

2.1. Segundo consta da petição inicial da ação em exame, em 19.9.2023, o autor realizou um saque no caixa eletrônico, no valor de R\$ 300,00, além de duas compras nos valores de R\$ 46,00 e R\$ 30,00 (fl. 2).

Alegou o autor que, no final do dia, ao tentar efetuar um pagamento, recebeu mensagem de insuficiência de saldo, ocasião em que constatou que foram realizadas transações ilegítimas, consistentes em quatro saques de R\$ 1.000,00, duas compras de R\$ 500,00 e uma compra no valor de R\$ 1.679,00, com cartão de final 6730, sobrevingo-lhe prejuízo no valor total de R\$ 6.679,00 (fls. 2/3).

Informou o autor que no próximo dia útil, 20.9.2023, notificou a banco réu pessoalmente das operações por ele não reconhecidas.

Além disso, o autor lavrou Boletim de Ocorrência, em 30.9.2023, em que fez constar que desconhecia o cartão de final 6730 (fls. 16/17).

Não tendo obtido êxito no ressarcimento pela via administrativa, ingressou com a presente demanda, requerendo ser indenizado materialmente, no importe de R\$ 7.350,35, e moralmente, na quantia de R\$ 15.000,00 (fl. 7).

2.2. Razão não assiste ao autor.

Na contestação (fls. 78/87), o banco réu afirmou que: o autor é titular do cartão final 6730 e não do cartão final 8459; o cartão final 8459 está bloqueado pelo titular (terceiro) desde 7.9.2023; todas as transações foram realizadas mediante a utilização do cartão final 6730 e senha pessoal do titular.

E de fato, tais alegações encontram respaldo nos próprios extratos juntados pelo autor na exordial, os quais evidenciam que as compras que o autor assume ter realizado, nos valores de R\$ 46,00 e R\$ 30,00, ocorreram por meio do cartão de final 6730 (fls. 14/15).

Ademais, embora o autor afirme ser usuário do cartão de final 8459 (conforme foto do plástico juntada a fls. 12/13), nada há nos autos que comprove tal assertiva, seja porque não consta no aludido cartão o nome do titular impresso, seja porque todas as transações bancárias, legítimas ou ilegítimas, ocorreram por meio do cartão final 6730, conforme extratos colacionados no processo (fls. 118/130).

Consoante disposto na sentença impugnada:

“Afirmou o autor que é titular do cartão final 8459, conforme documento de fl. 12, e que as transações irregulares foram efetivadas com cartão final 6730.

Entretanto, o autor reconhece que no dia 19.9.2023 fez um saque no caixa eletrônico no valor de R\$ 300,00 e duas compras nos valores de R\$ 46,00 e R\$ 30,00.

Conforme os extratos juntados pelo próprio autor as fls. 14/15, as transações que reconhece ter realizado foram efetuadas com o cartão final 6730, de modo que resta contraditória a alegação

de desconhecimento de referido cartão.

Por outro lado, deixou o autor de juntar extratos de transações realizadas com o cartão que alega ser titular.

Assim, ante o reconhecimento do autor de ter realizado transações com o cartão final 6730, conforme demonstra o documento de fls. 14/15, os pedidos devem ser julgados improcedentes” (fl. 148) (grifo não original).

2.3. O fato de o autor possuir em mãos o cartão de final 8459, que o banco réu afirma ser de terceiro e estar bloqueado (fl. 82), pode sugerir que o autor foi vítima do golpe da troca de cartões, método utilizado por criminosos que, aproveitando-se da distração da vítima, substituem o cartão dela por outro de mesma cor e modelo, com o fim de realizar operações fraudulentas, tese esta, contudo, não aventada por qualquer das partes.

De qualquer modo, para ressarcimento do prejuízo aventado pelo autor, em decorrência de fraude, seria necessário que ele evidenciasse a existência de falha na segurança ou prestação do serviço do banco réu.

Na hipótese, não há qualquer indício de defeito no sistema de segurança do banco réu, que pudesse ter originado a fraude alegada.

Note-se que o autor sequer aventou na exordial (fls. 1/8) que as operações impugnadas se deram fora do seu perfil usual.

Uma vez que as operações contestadas ocorreram com uso de senha pessoal do autor, era seu o ônus de comprovar que o banco teria agido com negligência, imprudência ou imperícia ao autorizar as transações contestadas, o que não ocorreu.

Este entendimento foi perfilhado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Processual Civil. Recurso Especial. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. Consumidor. Golpe do motoboy. Responsabilidade civil. Uso de cartão e senha. Dever de segurança. Falha na prestação de serviço.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito.

2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022.

3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy.

4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.

5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes.

6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e

a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.

7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes.

8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.

9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (I) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (II) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.

10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, 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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

11. Recurso especial provido. (REsp n. 1.995.458/SP, registro nº 2022/0097188-3, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 9.8.2022, DJe de 18.8.2022) (grifo não original).

A possibilidade de inversão do ônus da prova, prevista pelo Código de Defesa do Consumidor, não tem o condão de excluir o ônus probatório do consumidor de demonstrar prova mínima dos fatos constitutivos do direito alegado.

Se, por um lado, deve lamentar-se o prejuízo experimentado pelo autor com a suposta fraude da qual afirma ter sido vítima, por outro, não há qualquer elemento que permita atribuí-la a qualquer falha por parte do banco réu, seja comissiva ou omissivamente.

2.4. Em suma, deve persistir o decreto de improcedência da ação em exame (fl. 148).

2.5. Por fim, não merece reparo a sentença atacada em relação aos honorários advocatícios (fl. 160), fixados em 20% sobre o valor da causa (fl. 148), isto é, sobre R\$ 22.350,55 (fl. 8).

Observados os critérios tipificados nos incisos I a IV do § 2º



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do art. 85 do atual CPC, ou seja, o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço, a verba honorária advocatícia foi corretamente arbitrada, não se mostrando exorbitante na espécie.

3. Nessas condições, nego provimento à apelação do autor, mantendo, na íntegra, a sentença impugnada (fls. 147/149).

Deixo de majorar a verba honorária advocatícia, com amparo no art. 85, § 11, do atual CPC, uma vez que a referida verba já foi fixada em seu patamar máximo no digno juízo de origem (fl. 148).

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator