



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000317113

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014775-60.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante ANA PAULA DONIZETE SOARES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados LOJAS RIACHUELO S/A, MIDWAY S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS 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, 31 de março de 2025.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1014775-60.2024.8.26.0196

COMARCA: Franca — 5ª Vara Cível

APELANTE: Ana Paula Donizete Soares

APELADOS: Lojas Ricachuelo S/A., Zurich Minas Brasil Seguros S/A. e Midway S/A. - Crédito, Financiamento e Investimento.

Voto nº 11.122

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE
DÉBITO C.C. DANOS MORAIS.
IMPROCEDÊNCIA.**

I. Caso em Exame:

Declaração de inexistência de débito e indenização por danos morais. Falha na segurança após furto de cartão de crédito, com transações fraudulentas realizadas.

II. Questão em Discussão:

Definir se houve falha na prestação de serviços ao não bloquear o cartão após o furto e se a responsabilidade das rés justifica a indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir:

A autora não comunicou o furto do cartão imediatamente, descumprindo o prazo de 120 horas previsto nas condições gerais do seguro. As transações foram realizadas com o cartão original e senha pessoal, afastando a responsabilidade das rés.

IV. Dispositivo e Tese:

Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. A ausência de comunicação tempestiva do furto do cartão caracteriza culpa exclusiva do consumidor, afastando a

responsabilidade da instituição financeira. 2. A responsabilidade é excluída quando as transações são realizadas com cartão e senha pessoais, sem evidência de negligência do fornecedor.

Vistos.

Trata-se de Ação de “Declaração de Inexistência de Débito c.c Danos Morais” movida por Ana Paula Donizete Soares contra Lojas Ricachuelo S/A., Zurich Minas Brasil Seguros S/A. e Midway S/A. - Crédito, Financiamento e Investimento alegando que, após ter seu cartão de crédito furtado, bloqueou imediatamente pelo aplicativo da Ré Riachuelo. Após o pagamento da fatura, o limite foi liberado e transações fraudulentas foram realizadas, evidenciando falha na segurança dos serviços prestados. Tentou resolver administrativamente, mas foi negado o pedido pela seguradora que alegou bloqueio tardio. Requereu a declaração de inexistência do débito, indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00.

Sobreveio a sentença (fls. 227/235) que julgou improcedentes os pedidos, destacando que a Autora não comunicou o furto do cartão de crédito imediatamente, permitindo o uso indevido por terceiros. As condições gerais do seguro previam um período máximo de 120 horas para comunicação do furto, o que não foi cumprido. Não houve falha na prestação de serviços pelas Rés, que não podem ser responsabilizadas pelas transações realizadas com o cartão e senha pessoais. Sucumbente a autora, condenou em honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Apelou a Autora (fls. 238/246) alegando que houve falha na prestação de serviços das Apeladas ao não bloquear seu cartão de crédito após o furto, permitindo transações fraudulentas. Argumentou que a responsabilidade das Apeladas é evidente e que o dano moral é presumido, conforme entendimento do STJ. Requereu o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 250/260 e 265/276.

Recurso tempestivo e isento de preparo, pois a Autora é beneficiária da justiça gratuita (fl. 30).

É o relatório.

A pretensão deduzida não merece acolhida.

A Autora teve seus pertences furtados em 27/02/2024, incluindo o cartão de crédito mencionado na inicial. Apesar de ter registrado um boletim de ocorrência em 14/03/2024 (fls. 18/19) e solicitado o bloqueio do cartão em 28/03/2024 (fls. 28/29), continuou a receber cobranças por despesas não reconhecidas e teve o nome negativado nos órgãos de proteção ao crédito.

A responsabilidade da instituição financeira deve ser analisada à luz dos arts. 186, 187 e 927 do CC, bem como dos arts. 14 e 20 do CDC, que estabelecem a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. No entanto, é necessário provar o nexo causal entre a conduta das Rés e os danos sofridos pela Autora.

No caso, a Autora não comunicou o furto do cartão imediatamente, permitindo o uso indevido por terceiros. Além disso, as condições gerais do seguro previam um período máximo de 120 horas para comunicação do furto (cláusula 4.2, fl. 123), o que não foi cumprido.

Dessa forma, não houve falha na prestação de serviços pelas Rés, que não podem ser responsabilizadas pelas transações realizadas com o cartão e senha pessoais da Autora.

A jurisprudência do STJ confirma que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada

quando o evento danoso decorre de transações realizadas com cartão e senha pessoais, sem prova de negligência por parte do fornecedor.

Nesse sentido:

“RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA. 1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com "chip" e da senha pessoal. 3. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou ação criminosa, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 5. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. 6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram 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. 7. Recurso especial provido.” (REsp n. 1.633.785/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/10/2017, DJe de 30/10/2017.).

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. 1. TRANSAÇÕES CONTESTADAS FEITAS COM USO DE CARTÃO E SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. IMPOSSIBILIDADE. MODIFICAÇÃO DO ACÓRDÃO ESTADUAL. NECESSIDADE DE

REEXAME DO CONTEXTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULAS 7 E 83/STJ. 2. AGRAVO IMPROVIDO. 1. Com efeito, no julgamento pela Terceira Turma do REsp n. 1.633.785/SP, firmou-se o entendimento de que, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 1.1. No caso, o Tribunal estadual, analisando todo o conjunto fático-probatório dos autos, afastou a responsabilidade da instituição financeira pelos danos narrados na inicial, ao argumento de uso indevido do familiar que detinha a posse do cartão e da senha bancária, visto que, estando na posse deles, poderia efetuar diversas transações bancárias, inclusive realizar empréstimos diretamente nos caixas eletrônicos, bem como que não ficou comprovada nenhuma fraude por parte do portador ou da participação dos funcionários do banco em nenhum ato ilícito. 1.2. Ademais, não há como modificar o entendimento da instância ordinária quanto à ocorrência de culpa exclusiva do consumidor sem adentrar no reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que encontra óbice no enunciado n. 7 da Súmula desta Corte. 2. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt no AREsp n. 1.005.026/MS, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 3/12/2018, DJe de 6/12/2018.).

Ademais, mesmo que a autora tivesse comunicado o furto dentro do prazo estipulado, as transações contestadas foram realizadas com o uso do cartão original e a digitação da senha pessoal, o que transfere a responsabilidade para a Apelante.

A senha é de uso pessoal e intransferível, e cabe à titular do cartão tomar as devidas precauções para garantir a segurança dessas informações. A jurisprudência deste E. TJSP reforça que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando as transações são realizadas com cartão e senha pessoais, sem evidência de negligência por parte do fornecedor.

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CONTRATOS BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FURTO DE CARTÃO DE

CRÉDITO E DOCUMENTOS. TRANSAÇÕES REALIZADAS SEM BLOQUEIO PRÉVIO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO CONFIGURADA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos materiais e morais. A autora narra que após o furto de seu cartão de crédito e documentos pessoais, alguém teria realizado transações indevidas em sua conta no valor de R\$ 634,10, bem como bloqueio de valores aplicados para pagamento de faturas, sem sua autorização. Sustenta que a instituição financeira falhou na prestação de serviços e pleiteia a restituição do valor supostamente desviado e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. O recurso é tempestivo, com gratuidade concedida à autora. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira incorreu em falha na prestação do serviço ao permitir transações não autorizadas após o furto do cartão da autora; e (ii) determinar se houve retenção indevida de valores aplicados para garantia de pagamento de faturas. III. RAZÕES DE DECIDIR O Código de Defesa do Consumidor (CDC) aplica-se às instituições financeiras, conforme entendimento consolidado na Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), sendo a autora consumidora por equiparação, na forma do artigo 17 de tal Código. Contudo, cabia no caso em tela, que o consumidor comunicasse de imediato o furto para mitigar eventuais danos, quando isto não consta ter ocorrido quatro meses após a noticiada subtração. Durante esse período, não houve registro de pedido de bloqueio ou alteração de senha. Assim, a omissão da autora contribuiu diretamente para os prejuízos decorrentes das transações realizadas. A par disto, o extrato apresentado pela instituição financeira demonstra que as transações realizadas no valor de R\$ 634,10, se referem ao pagamento de contas, operação compatível com o perfil financeiro da autora, considerando suas faturas habituais acima de R\$ 1.000,00. Ausência de evidências de fraude ou de transações atípicas, que fujam do histórico da autora à época do noticiado ilícito. Quanto à retenção de valores aplicados, restou comprovado que o cartão adquirido possui cláusula expressa a prever a possibilidade de reserva para garantia de faturas não pagas. A autora admitiu que, após a quitação das dívidas, conseguiu levantar os valores bloqueados, afastando qualquer irregularidade na conduta da instituição financeira. Não se verifica falha na prestação do serviço por parte da ré, tampouco ilicitude ou ato ensejador de dano moral, uma vez que as medidas adotadas pela instituição estavam de acordo com as condições contratuais e o perfil da autora, a existir eventual dano por exclusiva inércia da autora em prudentemente comunicar o furto

do meio de pagamento utilizado supostamente por terceiro. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: A ausência de comunicação tempestiva do furto do cartão de crédito pelo consumidor ao banco, bem caracteriza culpa exclusiva dele, afastando a responsabilidade da instituição financeira por transações realizadas nesse período, notadamente quando harmônicas com o perfil do consumidor. A retenção de valores aplicados, quando prevista contratualmente como garantia de faturas não pagas, não configura ato ilícito ou irregularidade por parte da instituição financeira. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 17 e 14; CPC, art. 85, § 11; Súmulas nº 297 do STJ, nº 211 do STJ e nº 282 do STF. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1013573-06.2022.8.26.0071, Rel. Des. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 26.04.2023. (TJSP; Apelação Cível 1003492-26.2023.8.26.0115; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 07/02/2025).

“CONTRATO BANCÁRIO. Ação para restituição de valor cumulada com declaração de inexistência do débito e indenização por danos morais. Uso do cartão e senha da correntista para saque. Culpa exclusiva desta por guardar juntos o cartão e a senha, facilitando assim a subtração conjunta de ambos e o posterior uso. Ausência no caso de defeito imputável ao Banco. Ação improcedente. Recurso não provido, com majoração da verba honorária. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles.” (TJSP; Apelação Cível 1019496-81.2020.8.26.0071; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/05/2021; Data de Registro: 06/05/2021).

Portanto, a hipótese dos autos é de incidência do art. 14, §3º, II, do CDC, o qual exclui a responsabilidade das Apeladas pela culpa exclusiva da consumidora, circunstância excludente do nexo causal, não havendo se falar em falha na prestação de serviços, afastada, por decorrência, a pretensão da Apelante, inclusive indenizatória.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos exarados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da sucumbência, majoro os honorários advocatícios previamente arbitrados para 12% sobre o valor da causa atualizado, com fundamento no art. 85, §11, do CPC.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora