



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000331820

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000269-63.2024.8.26.0169, da Comarca de Duartina, em que é apelante NEURA MARIA MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados GRUPO CASAS BAHIA S.A., LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

ANA CATARINA STRAUCH

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº: 1000269-63.2024.8.26.0169

Apelante: Neura Maria Martins (Justiça Gratuita)

Apelada: Luizacred S.a. Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

Apelado: Banco do Brasil S/A

Apelado: Grupo Casas Bahia S.A.

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Luciano Siqueira de Pretto

Comarca: Foro de Duartina – Vara Única

VOTO Nº 28953

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA – Contratos bancários – Alegação de fraude bancária - Sentença de improcedência - Insurgência recursal da autora - Falha na prestação do serviço do banco réu não evidenciada – Autora que esqueceu seus cartões, com senhas pessoais, no caixa eletrônico de estabelecimento comercial - Culpa exclusiva da vítima configurada - Excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC – Indenização indevida - Sentença mantida - RECURSO DESPROVIDO

Vistos.

O D. Magistrado *a quo*, ao proferir a r. sentença de fls. 656/660, cujo relatório adoto, julgou a “AÇÃO ORDINÁRIA” ajuizada por NEURA MARIA MARTINS em face de LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, BANCO DO BRASIL S/A e GRUPO CASAS BAHIA S.A., nos seguintes termos: *“III - DISPOSITIVO Diante do exposto, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO. Pela sucumbência, a parte autora arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo*

Civil, fixo em 10% (dez por cento) do valor da causa, observada a gratuidade de justiça que ora defiro. Após o trânsito em julgado, e feitas as anotações de estilo, archive-se. P.I.C.”.

Insurgência recursal da autora (fls. 663/734). Inicialmente, discorre sobre sua hipervulnerabilidade. Na sequência, defende que solicitou o bloqueio dos cartões com celeridade, contudo, as rés não agiram com a mesma agilidade para promover o bloqueio dos cartões. Afirma que “*o que se viu no caso concreto foi uma flagrante falha na atuação das Apeladas, cujas obrigações contratuais e legais em prol de seus clientes foram manifestamente negligenciadas. O bloqueio imediato, medida que constitui a essência da segurança bancária em situações de emergência como a presente, não foi efetivado. E é precisamente aqui que reside uma das mais graves omissões do processo, a qual não foi devidamente observada na decisão recorrida: a ausência de comprovação de que as Apeladas responderam com a rapidez e a eficiência que se esperaria de instituições que ostentam, em sua publicidade, a suposta excelência de seus sistemas de segurança.*”. Argumenta, ainda, que as rés falharam ao não suspeitar das transações fora do perfil de consumo, argumentando que “*estamos tratando de uma cliente com um longo histórico de transações financeiras modestas e previsíveis. De repente, transações vultosas e fora de seu padrão habitual foram realizadas, e ainda assim as Apeladas não foram capazes de reconhecer e bloquear temporariamente tais movimentações? A omissão neste ponto é mais do que evidente; é estarrecedora. A partir do momento em que*

movimentações atípicas foram detectadas —como deveriam ter sido pelos sistemas automatizados de segurança —, as Apeladas tinham o dever de, ao menos, suspender temporariamente essas transações e contatar a Apelante, seja por meio de ligação telefônica, mensagem ou qualquer outro canal usual de comunicação, para verificar a legitimidade de tais operações.”. Sustenta a ocorrência de danos morais indenizáveis. Postula a procedência da ação.

Contrarrazões apresentadas pela Via S/A, às fls. 758/762. Em preliminar, suscita violação ao princípio da dialeticidade, e, no mérito, postula a manutenção da r. sentença.

Contrarrazões apresentadas pelo Banco do Brasil S/A, às fls. 764/790. Em preliminar, impugna a gratuidade da justiça concedida à autora, bem como suscita ilegitimidade passiva. No mérito, postula a manutenção da r. sentença.

Contrarrazões apresentadas pela Luizacred S/A, às fls. 794/811. Em preliminar, suscita violação ao princípio da dialeticidade, bem como ilegitimidade passiva. No mérito, postula a manutenção da r. sentença.

Subiram os autos para julgamento.

É o Relatório.

De plano, **rejeito a impugnação à**

concessão da gratuidade da justiça, porquanto o banco réu não comprovou que a autora possui condições de arcar com as custas e despesas processuais, tampouco a modificação de sua situação financeira.

Noutro giro, **afasto as alegações de violação ao princípio da dialeticidade**, porque a autora impugnou os fundamentos da r. sentença. Ademais, havendo compatibilidade entre as razões recursais e a sentença, o recurso deve ser analisado.

Dito isso, exercido o juízo de admissibilidade em cumprimento ao disposto no art. 1.010, § 3º do CPC, vale consignar que o presente deve ser conhecido, porque é tempestivo e está dispensado do recolhimento do preparo recursal.

Destaco, ademais, que esta Decisão Colegiada se limita a apreciar a matéria efetivamente impugnada, em conformidade com o teor do art. 1.013, *caput*, do CPC.

Trata-se de “AÇÃO ORDINÁRIA” ajuizada por NEURA MARIA MARTINS em face de LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, BANCO DO BRASIL S/A e GRUPO CASAS BAHIA S.A., objetivando a reparação pelos danos materiais e morais sofridos.

Alegou, em síntese, que no dia 15 de dezembro de 2023 esqueceu seus cartões bancários no caixa

eletrônico do Supermercado Pão de Açúcar, em Botucatu/SP. Ao retornar ao local, quinze minutos depois, não encontrou seus cartões e apurou que terceiros realizaram, fraudulentamente, as seguintes transações bancárias: R\$ 5.750,00 em saques junto ao requerido Banco do Brasil; compra no cartão de crédito das Casas Bahia em R\$ 5.499,00, e compra no cartão de crédito da Luiza Cred S.A., no valor de R\$ 5.444,00.

Os requeridos foram citados e apresentaram contestação (fls. 144/148, 211/227 e 370/404).

Réplica (fls. 548/637).

Sobreveio a r. sentença de improcedência.

Pois bem.

Da leitura da sentença em cotejo com os elementos probantes carreados aos autos, entendo que não merece reparo o julgado combatido, pois analisou de forma meticulosa os fatos, procedendo à aplicação da melhor solução ao caso, motivo pelo qual descabe o provimento do pleito formulado nas razões de apelação.

Com efeito, aplicam-se, ao presente caso, as disposições do CDC. Todavia, a regra de inversão do ônus da prova não incide automaticamente. É imprescindível, para tanto, que

preencha os requisitos legais, nos termos do art. 6º, VIII, Lei n. 8.078/90.

Interessante trazer à baila os comentários tecidos por Rizzato Nunes acerca da verossimilhança:

“É necessário que da narrativa decorra verossimilhança tal que naquele momento da leitura se possa aferir, desde logo, forte conteúdo persuasivo. E, já que se trata de medida extrema, deve o juiz aguardar a peça de defesa para verificar o grau de verossimilhança na relação com os elementos trazidos pela contestação. E é essa a teleologia da norma, uma vez que o final da proposição a reforça, ao estabelecer que a base são 'as regras ordinárias de experiência'. Ou, em outros termos, terá o magistrado de se servir dos elementos apresentados na composição de que usualmente é aceito como verossímil.” (Curso de Direito do Consumidor, 11.ed., São Paulo: Saraiva, 2017, p. 867)

No presente caso, não verifico a verossimilhança das alegações versadas na exordial.

Isso porque, os fatos narrados demonstram que o prejuízo financeiro decorreu da desídia da própria autora, que não tomou a devida cautela na situação descrita, porquanto esqueceu os cartões com as respectivas senhas, no estabelecimento comercial indicado na exordial.

Além disso, a autora diz que comunicou o ocorrido imediatamente após ter constatado a perda dos cartões. Todavia, não há nenhum documento nos autos comprovando que entrou em contato com os requeridos em tempo hábil, e o boletim de ocorrência somente foi lavrado 04 dias após a ocorrência.

Convém, ainda, mencionar que a autora não fez prova de que as transações fogem de seu perfil de consumo.

Portanto, não restou comprovada a falha na prestação de serviço dos réus, nem mesmo o chamado fortuito interno.

Portanto, diante das peculiaridades do caso em tela, aliada ao conjunto probatório acostado aos autos, **é de rigor a manutenção da r. sentença.**

Tendo em vista o resultado obtido neste apelo, majoro os honorários advocatícios para 15% do valor da causa, devidamente atualizado, nos termos do art. 85, § 11, do CPC,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observando-se a gratuidade concedida à autora.

Ao exposto, **NEGO PROVIMENTO AO
RECURSO.**

ANA CATARINA STRAUCH
Relatora
(assinatura eletrônica)