



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354283

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003451-31.2023.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante PATRÍCIA PALOMA WILHALBA DE ALMEIDA, é apelado PORTOSEG S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com majoração dos honorários sucumbenciais. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1003451-31.2023.8.26.0286

Relatora: Inah de Lemos e Silva Machado

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Patrícia Paloma Wilhalba de Almeida

Apelada: Portoseg S.A. Crédito Financiamento e Investimento

3ª Vara Cível da Comarca de Itu

Juiz prolator: Bruno Henrique Di Fiore Manuel

Voto nº 2439

APELAÇÃO CÍVEL. DESPESAS COM CARTÃO DE CRÉDITO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral. Sentença de improcedência. Insurgência da autora.

Subtração de cartão de crédito no exterior (França). No caso concreto as compras não reconhecidas foram realizadas depois de três dias da subtração. A autora alegou tentativa frustrada de contato com a ré na data da subtração, porém, a prova trazida indica contatos posteriores às transações. Conduta desidiosa da autora determinante para o resultado, o que afasta a responsabilidade da ré.

Alegação de compras destoantes do perfil do consumidor não trazida na petição inicial. Impossibilidade de conhecimento da matéria, sob pena de supressão de instância.

Sentença mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral, julgado improcedente pela r. sentença de fls. 188/191, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos:

“Ante o exposto, nos termos do art. 487, inciso I do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados, revogando-se, em consequência, a tutela concedida. Condeno a autora a pagar as custas e despesas processuais, inclusive verba honorária advocatícia que fixo 10% do valor da causa. Oportunamente, arquivem-se os

autos, observadas as formalidades legais.”.

Inconformada, a autora recorreu (fls. 194/202) arguindo que juntamente com o cartão de crédito, seu celular também foi furtado, o que dificultou a comunicação imediata. Além disso, os canais de contato com a ré seriam falhos, as transações realizadas destoam do seu perfil de consumo, o que não foi detectado, evidenciando falha de segurança nos serviços prestados. Requereu o provimento do recurso com a reforma integral da sentença.

Ofertadas contrarrazões (fls. 208/228), as transações foram realizadas com a utilização do cartão, de forma presencial e mediante digitação de senha, que estava no aparelho celular. Alegou ser hipótese de culpa exclusiva de terceiro. O débito é exigível, sendo a cobrança exercício regular do direito, não há dano moral. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 203/204).

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral, na qual busca a autora a reforma da sentença, sustentando a falha na prestação de serviços da ré.

Segundo narrativa da petição inicial “a Autora e seu esposo estavam fazendo uma viagem pela Europa, quando infelizmente, vieram a se roubados na França na data de 05 de outubro de 2022 conforme demonstra o boletim de ocorrência realizado no país (documento anexo). Nesta oportunidade a Autora teve a sua bolsa roubada e nela continha o seu aparelho celular e sua carteira contendo diversos cartões de crédito e débito além de uma pequena quantia em dinheiro. De pronto, registrou queixa do crime na Delegacia de Polícia da circunscrição do ocorrido, (documento anexo). Na mesma data, também tomou as providências de registrar o episódio junto à Requerida pedindo o bloqueio imediato do citado cartão de crédito, porém sem sucesso. No entanto, a

esta altura, os bandidos já haviam realizado diversas compras em estabelecimentos comerciais” (fls. 2).

A subtração do cartão de crédito e do aparelho celular é fato incontroverso, bem como corroborado pelo documento de fls. 21/30; sendo o cerne da divergência a existência de falha na prestação de serviços da ré.

Embora a autora tenha afirmado haver pedido imediato bloqueio do cartão de crédito, contudo, sem êxito; não há prova segura para respaldar sua alegação. Os únicos documentos apresentados pela autora (fls. 33/35) informam datas posteriores à subtração (10, 15 e 18 de outubro).

Aliás, oportuno anotar que no documento de fls. 33, consta informação de telefone para atendimento do cliente fora do Brasil, ou seja, ainda que o celular da autora também tenha sido subtraído, inviabilizando o acesso por aplicativo, havia outra opção de contato disponível.

A subtração ocorreu no dia **5** de outubro de 2022 e a primeira transação não reconhecida foi efetuada **três dias** após (dia **8**), consoante se vê da fatura de fls. 32 e o primeiro contato demonstrado pela autora data de **10** de outubro.

Portanto, não há prova de terem sido esgotados todos os meios de contato logo após a subtração, sem efetivo bloqueio do cartão. Assim, a alegação de falha na prestação de serviço não subsiste.

De igual modo, quanto à defesa de transações destoarem de seu perfil de consumo, observa-se que o argumento foi trazido somente em sede de apelação; o que configura inovação recursal e obsta o conhecimento do recurso quanto à questão.

Ademais, ainda que assim não fosse, *a priori*, para realização de compras no exterior o cartão obrigatoriamente deve ser aceito internacionalmente, sendo providência ordinária também a comunicação do “aviso de viagem”; inexistindo negativa da autora a propósito. Não bastasse isso, os documentos juntados por cópia na contestação (fls. 79/83) demonstram compras

compatíveis com aquelas realizadas em viagens.

Inexistindo prova de comunicação tempestiva da subtração do cartão, as transações não apresentavam indícios suficientes de fraude para bloqueio.

É certo ter a ré responsabilidade objetiva, todavia, na particular hipótese dos autos, a autora não adotou toda a cautela necessária, especialmente considerando que entre a data da subtração e das transações questionadas há intervalo relevante de tempo para providências; ainda sopesando-se a subtração do aparelho celular e a dificuldade inerente de estar em outro país.

Logo, a conduta da autora foi determinante para o resultado, afastando a responsabilidade da ré.

Portanto, de rigor o desprovimento do recurso, mantida a r. sentença, pelos fundamentos nela expostos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Pelo exposto, **NEGA-SE provimento ao recurso da autora**, nos termos da fundamentação supra. Em razão da sucumbência, tendo em vista o disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro a 11% os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela apelante, pelo trabalho adicional realizado em grau recursal.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado

Relatora