



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000365686**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001114-05.2024.8.26.0587, da Comarca de São Sebastião, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado LOURIVALDO TEIXEIRA MARTINS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram 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 TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº 55287**

**APEL. Nº 1001114-05.2024.8.26.0587**

**COMARCA: SÃO SEBASTIÃO**

**APTE.: BANCO SANTANDER BRASIL S.A.**

**APDO.: LOURIVALDO TEIXEIRA MARTINS**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS – Cartão de crédito – Questionamento de compras - Sentença de parcial procedência – Insurreição da casa bancária - Pretensão de improcedência total da ação – Necessidade – Não comprovação de o autor, na data dos fatos, estar em atendimento de emergência na UPA de São Sebastião/SP, município em que reside – Irrelevância de as compras terem sido realizadas na cidade de Osasco, posto que em outras oportunidades o próprio autor adquiriu/realizou transações bancárias nesse município - Prova produzida que demonstra que as compras questionadas foram realizadas mediante uso do cartão e digitação de senha de uso pessoal – Autor que foi notificado sobre essas compras por meio de mensagens/notificações PUSH no ato das transações, sem que tivesse se insurgido de imediato a respeito de eventual fraude mediante uso de seu cartão de crédito - Transações que não destoam do perfil de compras do autor – Ausente indício de fraude possível de ser detectada pelo sistema de segurança do banco - Não houve falha na prestação do serviço pelo requerido - Excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC – Sentença reformada – Ação improcedente – Ônus da sucumbência a cargo do autor – Recurso provido.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. danos morais ajuizada por Lourivaldo Teixeira Martins contra Banco Santander Brasil S.A., julgada procedente, em parte, pela r. sentença de fls. 142/150, proferida pelo d. magistrado VITOR HUGO AQUINO DE OLIVEIRA, para declarar a inexigibilidade do débito de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), cobrados indevidamente do autor no cartão de crédito. Em razão da recíproca sucumbência, condenou cada parte a arcar com 50% das custas e despesas, bem como com honorários ao patrono da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor da causa.

Irresignada, apelou a casa bancária, afirmando que as

transações questionadas foram concretizadas mediante leitura do CHIP do cartão e validação por meio da senha secreta, elementos que comprovam a regularidade das operações, pugnando, assim, pela improcedência integral da ação.

Recurso bem processado, sem resposta, subiram os autos.

É o relatório.

A afirmativa do autor é no sentido de desconhecer compras realizadas com seu cartão de crédito, que acresceram à sua fatura, indevidamente, o montante de R\$ 7.071,14. Diz que as compras foram realizadas em município diverso ao de seu domicílio, a 250 quilômetros de distância, mas que no dia em questão encontrava-se em atendimento na Unidade de Pronto Atendimento de São Sebastião; além disso, afirma que houve negativação de seu nome junto aos órgãos de proteção de crédito.

Todavia, conforme bem registrado pela r. sentença e demonstrado pela prova documental produzida, em 03/09/2023, data que teriam ocorrido as transações questionadas, apenas duas compras foram realizadas com o cartão do autor, ambas no valor de R\$ 1.000,00, no estabelecimento comercial denominado "MP Lazer" (fls. 103), razão da parcial procedência da ação, por entender o d. juízo "a quo" que houve fraude nessas transações.

E a controvérsia é saber se houve ou não fraude nos pagamentos dessas compras, mediante utilização do cartão de crédito do autor.

Ora, não se desconhece que o autor é destinatário final dos serviços fornecidos pela instituição financeira. Caracterizada a relação de consumo entre as partes, aplicável, à hipótese dos autos, o Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, ao fornecedor de serviços compete se cercar de todos os meios capazes de garantir segurança aos seus usuários, que confiam nos serviços que lhes são prestados.

Nesse sentido, aliás, a disposição contida no art. 6º, V, do Código de Defesa do Consumidor, que garante ao consumidor o direito à

prevenção de danos, impondo ao fornecedor o dever de se valer de todos os cuidados necessários e suficientes ao afastamento de qualquer prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

Cabe registrar, também, o teor da Súmula 479 do STJ, com a seguinte redação: “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, tais disposição legais não implicam dispensar o consumidor de qualquer ônus processual ou cuidado no trato de seus negócios.

Na espécie, em que pesem os argumentos postos na petição inicial, a prova documental produzida demonstrou que não houve falha na prestação do serviço, principalmente porque as compras foram realizadas mediante uso do cartão com CHIP e digitação da senha de uso pessoal do autor. Ainda, comprovou a casa bancária que o autor foi notificado sobre essas compras por meio de mensagens/notificações PUSH no ato da transação (fls. 52), sem que tivesse se insurgido de imediato a respeito de eventual fraude mediante uso de seu cartão de crédito.

Apesar de o autor afirmar que estava passando por atendimento de emergência na UPA de São Sebastião/SP, município em que reside, não trouxe qualquer prova a esse respeito.

Nem se argumente que, pelo fato de as compras terem sido realizada na cidade de Osasco, estaria presente mais um indício de fraude, posto que em outras oportunidades o próprio autor adquiriu/realizou transações bancárias nesse município.

A fatura de fls. 107, de agosto de 2023, um mês antes das transações aqui questionadas, demonstra que o autor realizou compras em São Paulo, Rio de Janeiro e em Osasco. Ainda, no mês de setembro, o plástico também foi utilizado pelo autor em Osasco (fls. 103) e, de igual modo, no mês seguinte (outubro), o mesmo cartão foi utilizado por ele para compras em vários municípios, entre eles na contestada cidade de Osasco (fls. 100).

Ainda, verifico que trouxe o banco provas documentais de que as transações questionadas não destoam do perfil do consumidor, não sendo razoável impor à instituição financeira a conduta de efetuar o bloqueio das referidas operações bancárias.

Inexiste indício de fraude. As transações questionadas, frise-se, se deram de acordo com o perfil de consumo do autor, e mediante uso de cartão com CHIP e senha pessoal, inexistindo, por qualquer ângulo que se observe, falhas nos mecanismos de segurança do banco.

A propósito, decidiu o Superior Tribunal de Justiça, em hipóteses semelhantes: “CIVIL. CONTA-CORRENTE. SAQUE INDEVIDO. CARTÃO MAGNÉTICO. SENHA. INDENIZAÇÃO. IMPROCEDÊNCIA”. Ementa: “1. O uso do cartão magnético com sua respectiva senha é exclusivo do correntista e, portanto, eventuais saques irregulares na conta somente geram responsabilidade para o Banco se provado ter agido com negligência, imperícia ou imprudência na entrega do numerário. 2. Recurso especial conhecido e provido para julgar improcedente o pedido inicial.” (Recurso Especial n.º 602.680/BA, 4.ª Turma, Relator Ministro FERNANDO GONÇALVES).

“Recurso especial. Responsabilidade civil. Instituição bancária. Instituição bancária. Saques. Compras a crédito. Contratação 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 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 nº 1.633.785-SP, registro nº 2016/0278977-3, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, j. em 24.10.2017, DJe de 30.10.2017).

Portanto, das circunstâncias e provas produzidas, patente a inexistência de falha na prestação de serviços pela instituição financeira, o que, por si só é capaz de excluir sua responsabilidade como fornecedora de serviços, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

Pelo exposto, dou provimento ao recurso, para julgar improcedente a ação, carreando ao autor a sucumbência de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 15% sobre o valor corrigido da causa (R\$ 7.071,14).

**LÍGIA ARAUJO BISOGNI**  
**Relatora**