



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000400971

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1052848-98.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO DO BRASIL S/A e BB ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO S.A., é apelada PASCOALINA BRITO.

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 aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO E JORGE TOSTA.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1052848-98.2024.8.26.0100

APELANTES: BANCO DO BRASIL S/A E OUTROS

APELADA: PASCOALINA BRITO

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 27.212

**AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA -
CARTÃO DE CRÉDITO E DÉBITO - TRANSAÇÕES - AUTORA -
NÃO RECONHECIMENTO - RELAÇÃO DE CONSUMO -
APLICABILIDADE DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA -
INTELIGÊNCIA DO ART. 6º, VIII, DA LEI 8.078/90 - RÉUS - NÃO
COMPROVAÇÃO DE QUE A AUTORA FOI A PROTAGONISTA
DAS OPERAÇÕES - FRAUDE - ADMISSIBILIDADE - DÉBITO -
INEXIGIBILIDADE - SERVIÇO BANCÁRIO - MÁ PRESTAÇÃO -
RÉU - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - INTELIGÊNCIA DO ART.
14 DA LEI 8.078/90 E DA SÚMULA 479 DO STJ - VALORES -
AUTORA - DIREITO À DEVOLUÇÃO - RESTABELECIMENTO DO
STATUS PATRIMONIAL ANTERCEDENTE - SENTENÇA -
MANUTENÇÃO.**

APELO DOS RÉUS DESPROVIDOS.

VISTOS.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “...
Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS, para declarar a inexistência do débito relacionado às transações a crédito discriminadas na fundamentação, bem como a transação a débito no valor de R\$ 9.900,00, condenando o réu a restituir aquilo que porventura foi pago, o que deve ser inequivocamente comprovado em sede de cumprimento de sentença, com correção monetária pela Tabela Prática do TJ a partir dos respectivos desembolsos e juros de mora na forma do art. 406 do Código Civil a partir da citação. A sucumbência é recíproca. Cada parte arcará a ré com 50% das custas e despesas do processo, fixada a verba honorária em 10% sobre o valor da causa, que também deverá ser

rateada na mesma proporção acima definida, paga pelo autor ao patrono do réu, e pelo réu ao patrono do autor” (fls. 316/324).

Os réus apelaram. Defendem a regularidade das operações, realizadas mediante a utilização de *chip* e senha pessoal. Exaltam a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da autora. Pontuam a ausência de falha na prestação do serviço. Questionam o dever de indenizar. Pugnam pela redução dos honorários advocatícios. Pretendem a reforma da sentença (fls. 327/337 e 340/350).

A autora contrarrazoou (fls. 356/361).

É O RELATÓRIO.

Consta da causa de pedir: “... No entanto, no dia 17/03/2024, a Autora percebeu que seu cartão de crédito/débito havia sido extraviado. A última utilização do referido cartão pela Requerente deu-se no dia 12/03/2024 na farmácia Drogasil no valor de R\$ 50,09 (cinquenta reais e nove centavos) por volta das 23:00h. Imediatamente, a Requerente comunicou o Banco Réu sobre o extravio do referido cartão e solicitou seu imediato bloqueio. Além disso, a Autora efetivou, na mesma data, um Boletim de Ocorrência registrado sob o nº DT3127-1/2024, perante o 13º Distrito Policial de São Paulo. Ato contínuo, a Requerente contatou novamente o Banco Réu, no sentido de informar sobre o não reconhecimento das compras realizadas em seu cartão de crédito/débito, momento no qual foi orientada a efetuar uma “contestação”. A Requerente seguiu todo o procedimento orientado pelo banco Réu e para sua surpresa seu pedido de contestação foi negado, conforme se comprova pelo documento anexo. Inconformada, a Requerente tentou, uma vez mais, esclarecer que não realizou as compras de débito e crédito que constam em seu extrato/fatura e em valores vultosos e sem precedentes pela correntista. Todavia, a Requerente não obteve resposta favorável a esse questionamento. Insta salientar que conforme se verifica pelo histórico de compras no cartão, objeto da presente demanda, há uma grande

discrepância entre as compras não reconhecidas com o referido cartão, evidenciando a desigualdade de sua utilização pela Requerente, o que é facilmente constatado por uma análise superficial das faturas anteriores. Salienta-se ainda, por necessário, que mesmo após a comunicação de extravio e solicitação do bloqueio, referido cartão continuou sendo utilizado de forma fraudulenta por terceiros e as compras continuaram a ser autorizadas pelo Banco Réu, evidenciando uma total falha na prestação de serviços, diante da falta de segurança e total desleixo com o correntista/cliente” (fls. 2/3).

A autora é titular de cartão de crédito administrado pelos réus. Não reconhece as transações realizadas a partir de 13.3.2024. A relação é de consumo. Passível a inversão do ônus da prova. O art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90 não a restringe apenas quando da verossimilhança das alegações, mas também quando da hipossuficiência na relação, hipótese em apreço. Sobre a questão, ensinamento doutrinário:

“Reza o art. 6º, VIII, do CDC que é direito básico do consumidor 'a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências'. Note-se que a partícula 'ou' bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC, sendo assim facultado ao juiz inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e expert na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o

'risco profissional' ao - vulnerável e leigo - consumidor.” (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Cláudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, 4ª edição, 2013, Ed. Revista dos Tribunais, págs. 291/292).

Além da insurgência administrativa dirigida ao banco em 17.3.24 (fls. 60/63 e 65/68), a autora lavrou dois boletins de ocorrência (fls. 20/21 e 69/71). O caso revela falha na prestação do serviço. Os réus não comprovaram que foi a protagonista das compras. Causa estranheza a proximidade dos valores das 58 transações, efetivadas reiteradamente nos mesmos estabelecimentos em um único dia. Veja-se:

- Dia 14/03 – Fabiana Souz	R\$ 22,00
- Dia 14/03 – Fabiana Souz	R\$ 10,00
- Dia 14/03 – Panific Bar Ponte Nova	R\$ 17,90
- Dia 14/03 – Prc = 104zp* câmbios Automt	R\$ 12.800,00 em 4x R\$ 3.200,00 (1 de 4)
- Dia 14/03 – Parc=105zp* - câmbios Automt	R\$ 9.900,00 em 5x R\$ 1.980,00 (1 de 5)

- Dia 15/03 – Masahide Kinjo	R\$ 40,00
- Dia 15/03 – Vivia negueiros	R\$ 43,00
- Dia 15/03 – yassin tabacaria e	R\$ 60,00
- Dia 15/03 – yassin tabacaria e	R\$ 80,00
- Dia 15/03 – yassin tabacaria e	R\$ 90,00
- Dia 15/03 – SP Hantares Esfiharia	R\$ 34,00
- Dia 15/03 – SP Hantares Esfiharia	R\$ 48,00
- Dia 15/03 – Irene Maria Sousa	R\$ 12,50
- Dia 15/03 – Ciclo Vida	R\$ 90,00
- Dia 15/03 – Ciclo Vida	R\$ 90,00
- Dia 15/03 – Carrefour Casa Verde	R\$ 65,29
- Dia 15/03 – Marcos Augusto Teixeira D	R\$ 15,00
- Dia 15/03 – Irene Maria Sousa	R\$ 15,70
- Dia 15/03 – Fabiana Souza Du	R\$ 42,50
- Dia 15/03 – Fabiana Souza Du	R\$ 12,00
- Dia 15/03 – Masahide Kinjo	R\$ 40,00
- Dia 16/03 – Marcos Augusto Teixeira D	R\$ 10,00
- Dia 16/03 – Irene Maria Sousa	R\$ 12,50
- Dia 16/03 – Ciclo Vida	R\$ 95,00

- Dia 16/03 – Yassin Tabacaria e	R\$ 90,00
- Dia 16/03 – Ton Adega No Tra	R\$ 9,90
- Dia 16/03 – Marcos Augusto Teixeira D	R\$ 16,00
- Dia 16/03 – Marcos Augusto Teixeira D	R\$ 6,00
- Dia 16/03 – Ton Adega No tra	R\$ 74,99
- Dia 16/03 – Ton Adega No tra	R\$ 1,00
- Dia 17/03 – Ton Adega No tra	R\$ 48,00
- Dia 17/03 – Ton Adega No tra	R\$ 30,00
- Dia 18/03 – Fabiana Souza	R\$ 22,00
- Dia 18/03 – Fabiana Souza	R\$ 10,00
- Dia 18/03 – Panific Bar Ponte Nova	R\$ 17,90
- Dia 19/03 – Marcos Augusto Teixeira D	R\$ 15,00
- Dia 19/03 – Irene Maria Sousa	R\$ 15,70
- Dia 19/03 – Fabiana Souza	R\$ 42,50
- Dia 19/03 – Fabiana Souza	R\$ 12,00
- Dia 19/03 – Marcos Augusto Teixeira	R\$ 10,00
- Dia 19/03 – Marcos Augusto Teixeira	R\$ 16,00
- Dia 19/03 – Marcos Augusto Teixeira	R\$ 6,00
- Dia 19/03 – Irene Maria Sousa	R\$ 12,50
- Dia 19/03 – Ciclo Vida	R\$ 95,00

- Dia 19/03 – Ton Adega No tra	R\$ 9,90
- Dia 19/03 – Ton Adega No tra	R\$ 74,99
- Dia 19/03 – Ton Adega No tra	R\$ 1,00
- Dia 19/03 – Ton Adega No tra	R\$ 48,00
- Dia 19/03 – Ton Adega No tra	R\$ 30,00
- Dia 21/03 – Irene Maria Sousa	R\$ 12,50
- Dia 21/03 – Ciclo Vida	R\$ 90,00
- Dia 21/03 – Vivia negueiros	R\$ 43,00
- Dia 21/03 – Yassin tabacaria e	R\$ 60,00
- Dia 21/03 – Yassin tabacaria e	R\$ 80,00
- Dia 21/03 – Yassin tabacaria e	R\$ 90,00
- Dia 21/03 – Masahide Kinjo	R\$ 40,00
- Dia 21/03 – Carrefour Casa Verde	R\$ 65,29
- Dia 21/03 – Ciclo Vida	R\$ 90,00
TOTAL:	R\$24.924,56

A situação, a princípio, poderia caracterizar a culpa exclusiva da vítima, que não se acautelou na guarda do cartão. Todavia, as transações se efetivaram em valores que destoam ao perfil de gastos com o cartão na função crédito e débito. Em curto espaço de tempo (sete dias), efetivaram-se gastos de quase R\$ 25.000,00. Impõe-se a declaração de inexigibilidade. Merece transcrição trecho da sentença que aborda a questão:

“No caso específico dos autos, contudo, não há elementos para assentar tal descuido com senhas ou cartões, tampouco com o aplicativo dos bancos mantido no celular. Mais que isso, duas das transações são em valores substanciais, que destoam do perfil da autora, e as outras tantas foram realizadas de forma seguida, também incompatíveis com o perfil da autora. A documentação trazida aos autos demonstra que jamais, ao menos no período ali

compreendido, houve sequência semelhante de transações. Tampouco o Banco se digna a comprovar e lhe seria fácilimo fazê-lo que as transações eram comuns, de modo a não ter motivos para desconfiar das desenfreadas transações realizadas e aqui impugnadas. Uma vez mais destaco que muitas entre as 58 transações foram realizadas seguidamente, no mesmo dia e estabelecimento, repetidas dia após dia, de forma atípica e em estabelecimentos nunca acessados pelo autor. Houve, portanto, quebra de perfil e atipicidade de transações, inequivocamente. Apenas duas das 58, ademais, encerram valores que correspondem a 91% do total impugnado. Parte o banco da premissa de que seu sistema de segurança para transações seria infalível, o que soa até jocoso nos tempos atuais, em que são conhecidas e a todo tempo divulgadas as fraudes de que são vítimas correntistas que têm seus cartões clonados até nos terminais dos próprios bancos de que são clientes. Aliás, já não sei mais se partem mesmo as instituições financeiras desta meramente imaginária premissa, ou se defendem-se desta forma por conveniência, preguiça ou mesmo falta de interesse em empenharem-se em bem demonstrar em juízo a regularidade das transações, cuja prova, evidentemente, ao banco incumbe” (fls. 318/319).

Quanto à existência de fato impeditivo do direito deduzido na inicial, os réus descumpriram o art. 373, II, do CPC. Necessário o restabelecimento da situação patrimonial. Era de incumbência a checagem, em tempo real, da regularidade das transações. O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo a concretização das transações ou ao menos contatar a autora para verificar a higidez. Nesse aspecto reside a culpa, na modalidade da negligência (art. 186 do Código Civil). O concurso anterior da autora, que desencadeou os fatos, não ilide a responsabilidade, que no contexto também é objetiva, à luz do art. 14 da Lei 8.078/90:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a

segurança que o consumidor dele pode esperar...

Os réus não protegeram a consumidora de possíveis prejuízos. Absorve os riscos, inerentes à atividade bancária. Aplicável a Súmula 479 do STJ:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Impõe-se a restituição dos valores contestados pela autora. Contraiu empréstimo bancário para saldar a conta corrente, o que permite o restabelecimento do estado patrimonial antecedente.

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos apelos. Na fase recursal, nos termos art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios devidos pelos réus para 15% sobre o valor atualizado da causa.

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR