



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000441433

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004094-08.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que são apelantes ADAIR ALVES DOS SANTOS (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA) e SHEILA RIBEIRO DOS SANTOS (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA), são apelados LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, BANCO ITAUCARD S/A e POLIMPORT COMERCIO E EXPORTACAO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 CARLOS DIAS MOTTA (Presidente), MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

CARLOS DIAS MOTTA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1004094-08.2023.8.26.0506

26ª Câmara de Direito Privado

Apelantes: Adair Alves dos Santos e Sheila Ribeiro dos Santos

Apelados: Luizacred S.a. Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento, Banco Itaucard S/A e Polimport Comercio e Exportacao Ltda

Comarca: Ribeirão Preto

Juíza: Rebeca Mendes Batista

Voto nº 33114

Compra e venda. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. indenização por danos morais e materiais, c.c. anulação de dívida indevida a maior, c.c. obrigação de fazer. Sentença de improcedência. Apelo dos autores. “Golpe da maquininha”. Compras realizadas mediante utilização de cartões de crédito dos autores. Responsabilidade civil objetiva. Excludente de responsabilidade. Culpa exclusiva das vítimas. A fraude, perpetrada por terceiro alheio às rés, constitui fortuito externo, excludente da responsabilidade objetiva nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, não configurando falha no sistema de segurança dos serviços bancários. A ausência de nexo causal entre a conduta das rés e o evento danoso inviabiliza o acolhimento do pedido de indenização, tanto material quanto moral, recaindo sobre os próprios autores a responsabilidade pela indevida exposição de seus dados bancários. Sentença mantida. Verba honorária aumentada. Apelo desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Adair Alves dos Santos e outro, em razão da r. sentença (fls. 818/822), que julgou improcedente a ação. Em razão da sucumbência, a parte autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor corrigido da causa, ressalvada a gratuidade deferida aos autores (fls. 95).

Inconformada, apela a parte autora (fls. 825/856), alegando, em síntese, que: foi vítima de golpe em seus cartões de créditos ao tentar comprar um jogo de painéis; as rés devem indenizar os autores por danos materiais no valor de R\$ 6.301,32, bem como danos morais, pelo prejuízo, dissabor e inclusão do nome da autora em cadastro de inadimplentes. Assim, pugna pela reforma da r. sentença.

Recurso tempestivo, sem recolhimento da respectiva taxa de preparo, tendo em vista que os autores são beneficiários da justiça gratuita (fls. 95) e objeto de contrarrazões (fls. 935/950).

Não houve oposição à realização do julgamento virtual (Resolução n.º 549/2011 do Órgão Especial deste Tribunal, alterada pela Resolução n.º 772/2017).

É o relatório.

Alega a parte autora que foi vítima de golpe aplicado por falso vendedor ambulante da empresa Polishop; que o suposto vendedor observou as tentativas de compras nos cartões dos autores e efetuou diversas compras, gerando-lhe rombo financeiro considerável. Afirma que as rés são responsáveis solidárias pelo evento danoso, de modo que pretende: i) a condenação das rés em danos materiais de R\$ 6.301,32, valores das compras indevidas em dobro, pelo CDC; ii) indenização das rés em danos morais no patamar máximo de 10 salários mínimos cada uma; iii) a declaração de inexistência da relação jurídica; iv) anulação de quaisquer débitos de valores informados das rés com os autores; e v) a exclusão da dívida indevida pelo Magazine Luiza, Itaucard, dos parcelamentos automáticos indevidos, e de todos os juros remuneratórios indevidos desde a relação jurídica até final da ação.

O MM. Juízo da origem julgou a ação improcedente.

Pois bem. Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, nos termos do *caput*, sendo que essa responsabilidade apenas é elidida se comprovada a ocorrência de alguma das excludentes do § 3º, como a inexistência do defeito, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, *in verbis*:

Art. 14. 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.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Importa destacar, ainda, o entendimento consolidado na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”.

No entanto, a aplicação de tal enunciado demanda, imprescindivelmente, a demonstração de que a fraude tenha decorrido de falha no sistema de segurança da instituição financeira, ou seja, que se trate de fortuito interno, porquanto diretamente relacionado à atividade bancária desempenhada, o que não se verifica na hipótese dos autos.

Com efeito, os próprios autores narram que inseriram o cartão na maquina do vendedor e digitaram a senha por diversas vezes (fls. 05), sem, contudo, procederem com as cautelas de praxe, pois não verificaram o valor que o golpista estava inserindo na maquina e nem exigiram a sua via da transação.

Os registros juntados não apontam para qualquer falha operacional ou de segurança dos sistemas das instituições réas, tampouco há elementos que indiquem a participação ou omissão culposa da empresa Polishop.

Ressalte-se que a simples inserção da senha pessoal e intransferível por parte do titular do cartão, elemento esse indispensável para a autenticação da transação, denota consentimento inequívoco, presumindo-se a regularidade da operação realizada.

Nessa linha, a jurisprudência do C. STJ é pacífica no sentido de

que:

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 1005026/MS, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 03/12/2018, DJe 06/12/2018)

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 n.ºs 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 1633785/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/10/2017, DJe 30/10/2017)

No caso concreto, a fraude não decorreu de qualquer vulnerabilidade do sistema das rés Itaucard e Luizacred, mas sim da desatenção dos próprios consumidores, que se deixaram ludibriar por terceiro que se apresentou como vendedor, confiando-lhe acesso a dados sensíveis e permitindo a inserção da senha, conduta essa que caracteriza culpa exclusiva da vítima.

Ademais, a responsabilidade solidária prevista no art. 7º do CDC exige a demonstração do nexo de causalidade entre a atuação do fornecedor e o dano suportado pelo consumidor, o que não restou evidenciado em relação à empresa Polishop, tendo em vista que o fraudador não possuía nenhum vínculo formal ou funcional com esta, sendo, pois, terceiro estranho à relação de consumo.

Nesse sentido, mencionam-se precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – CARTÃO DE CRÉDITO – GOLPE DA

MAQUININHA – AUTORIZAÇÃO DE TRANSAÇÃO, PRESENCIAL E COM USO DE CARTÃO, MEDIANTE SENHA PESSOAL E CHIP - CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO – LEI Nº 8.078/90, ART. 14, § 3º, INCISO II – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E NEXO CAUSAL NÃO CONFIGURADOS – AÇÃO IMPROCEDENTE – RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1050449-02.2024.8.26.0002; Relator (a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/11/2024; Data de Registro: 22/11/2024)

Declaratória c/c indenizatória – Danos materiais e morais – Cartão de crédito – **Operação de compra com cartão não reconhecida pela autora – Golpe da maquininha – Estelionato que redundou na realização de transação em valor não autorizado** – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, e artigos 14 e 20 do CDC – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – **Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Transação realizada mediante cartão com 'chip' e senha pessoal e intransferível – Movimentação ocorrida com a voluntária inserção de cartão e senha pelo cliente vítima do estelionato – Dever de guarda do cartão com segurança e sigilo da senha bancária – Ônus do correntista – Prática de ato voluntário próprio que explicita assunção de risco – Culpa exclusiva da vítima e excludente de responsabilidade** – Inteligência da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência de pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Ação estranha à atividade do réu – Aplicação do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Observância do REsp 1633785/SP – Precedentes jurisprudenciais – **Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Inexistência de falha na prestação de serviços – Pretensão afastada** – Refinanciamento indevido de fatura do cartão – Irregularidade do parcelamento de débito já quitado, e subsequente estorno administrativo – Fatos incontroversos – Restituição integral dos valores (principal e consectários inerentes ao parcelamento) – Retorno das partes ao status quo ante – Necessidade – Sentença reformada em parte – Réu que decaiu de parte mínima – Sucumbência preponderante da autora –

Aplicação do artigo 86, parágrafo único, do CPC. Recurso provido em parte.

(TJSP; Apelação Cível 1010821-33.2023.8.26.0554; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2024; Data de Registro: 08/04/2024)

De mais a mais, não há que se falar em inobservância por parte da ré do perfil de consumo dos autores, tendo em vista que as compras foram realizadas conforme o limite disponível aos autores, bem como foram parceladas em doze vezes, ficando as parcelas em valores baixos.

Outrossim, não se perde de vista que as transações foram realizadas em dois cartões com chip da autora e um cartão com chip do autor, mediante utilização de senha pessoal e de instituições financeiras diversas, impossibilitando que as rés detectassem transações fora do padrão.

Em não se verificando ilícito imputável às rés, tampouco defeito na prestação do serviço, é de se afastar, por consequência lógica, a pretensão de indenização por danos morais e materiais, uma vez ausente pressuposto essencial da responsabilidade civil subjetiva e objetiva, qual seja, o nexo causal.

Destarte, deve ser mantida a r. sentença.

Diante da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pelos autores aos patronos das rés de 10% para 12% (art. 85, § 11, do CPC), observada a justiça gratuita concedida aos autores (fls. 95).

Por fim, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional ventilada nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim.

Ante o exposto, **nego provimento** à apelação.

CARLOS DIAS MOTTA
Relator