



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000363037**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008374-53.2022.8.26.0604, da Comarca de Sumaré, em que é apelante LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada MARI ANGELA DE GODOI (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Em julgamento estendido, nos termos do Art. 942 do CPC, por maioria de votos, deram parcial provimento ao recurso, vencidos os 2º, que declara voto, e 3º Desembargadores**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO, HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS, ERNANI DESCO FILHO E SERGIO GOMES.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

**ISRAEL GÓES DOS ANJOS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 40870.**

**APELAÇÃO Nº 1008374-53.2022.8.0604 – SUMARÉ.**

**APELANTE:** LUIZACRED S/A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

**APELADA:** MARI ANGELA DE GODOI.

**INTERESSADOS:** ITAÚ UNIBANCO S/A. e outro.

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Compras realizadas com cartão de crédito da autora. Alegação da autora de que teve sua bolsa furtada e nela estavam seus documentos pessoais, cartões bancários, entre outros bens pessoais. Sentença de parcial procedência que declarou a inexigibilidade das operações e determinou a restituição dos valores cobrados – Pretensão da ré de reforma. ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Conduta da autora que constituiu causa eficiente do dano, por ter deixado sua bolsa, que continha seus documentos e cartões bancários, ao alcance de terceiros desconhecidos, sem se cercar de cautelas. Também houve falha na prestação do serviço da instituição financeira ré, que deveria ter agido preventivamente para evitar o resultado danoso e foi negligente em observar e impedir movimentação bancária fora do perfil da autora. Reconhecida culpa concorrente na efetivação do ato danoso, procede-se à repartição do prejuízo. Cerceamento de defesa e nulidade da sentença por falta de fundamentação não configurados. Sentença reformada em parte.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 346/352, declarada a fls. 363, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória movida por Mari Angela de Godoi contra Banco Mercantil do Brasil S/A. e outros para, em relação à LuizaCred S/A., declarar a nulidade das transações realizadas em 03/11/2021 e para condenar a ré à restituição simples dos

valores cobrados indevidamente, consistentes em transferência de R\$500,00, quatro parcelas de R\$150,00, quatro parcelas de R\$200,00 e duas parcelas de R\$500,00, num total de R\$2.900,00. Em razão da sucumbência recíproca, as partes autora e ré foram condenadas ao pagamento de 50% das custas e das despesas processuais. Os honorários advocatícios foram fixados, em relação à autora, em 10% sobre o valor pretendido de indenização por danos morais e, em relação às rés, em R\$1.000,00, por equidade, observada a gratuidade de justiça.

Inconformada, a ré Luizacred S/A. apela (fls. 366/380). Preliminarmente arguiu o cerceamento de defesa, por falta do depoimento pessoal da autora, e a nulidade da sentença por ser genérica e omissa quanto aos precedentes do C. STJ. Sustenta que não houve falha na prestação dos serviços e a apelada confessa ter descuidado de sua bolsa, o que teria facilitado o furto de sua carteira. Esclarece que as operações impugnadas foram realizadas de forma presencial, mediante validação de chip do cartão e digitação de senha pessoal e intransferível. Ressalta que as transações são legítimas e o cartão dotado de chip tem presunção de segurança. Discorre sobre o descumprimento do dever de guarda e de conservação do cartão e da senha, sobre a ausência de perfil de fraude, sobre a ausência de danos materiais e sobre a sua condenação ao pagamento de custas e de honorários advocatícios. Pleiteia o provimento do recurso.

A autora apresentou contrarrazões a fls. 386/392.

**É o relatório.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso merece parcial provimento.

Cabe realçar que a questão permite o julgamento antecipado da lide e os documentos trazidos são suficientes para esclarecer os fatos e as questões de direito, sendo desnecessária a produção de qualquer outra prova.

A sentença não é nula por falta de fundamentação, porque indicou precisamente os elementos dos autos que conduziram à conclusão pela procedência parcial da ação.

A r. decisão está adequadamente motivada e analisou expressamente a questão debatida. Nula é a decisão desprovida de qualquer fundamentação, o que não é o caso dos autos.

Trata a questão de ação declaratória em que a autora afirma que, em 03/11/2021, após sacar seu benefício previdenciário, teve sua bolsa furtada e nela estavam seus documentos pessoais, cartões bancários, entre outros bens pessoais. Explica que, devido ao lapso de tempo para adoção das medidas de segurança, teve ciência da contratação de empréstimos e utilização de cartões bancários.

Na contestação, a apelante esclareceu que os lançamentos impugnados foram lançados na fatura de novembro de 2021 do cartão de crédito da autora, tendo informado a realização dessas compras mediante a utilização de cartão com chip e senha pessoal e intransferível. Esclareceu que o cartão foi utilizado para pagamentos à vista de R\$500,00 e parcelados, na seguinte forma: quatro parcelas de R\$150,00, quatro parcelas de R\$200,00 e duas parcelas de R\$500,00 (fls.

160/161, 166 e 168).

Acontece que a conduta da autora constitui causa eficiente dos danos, por ter deixado sua bolsa, que continha seus documentos e cartões bancários, ao alcance de terceiros desconhecidos, sem se cercar de cautelas, os prejuízos devem ser repartidos entre as partes.

Colhe-se do boletim de ocorrência que a autora entrou num bar acompanhada de duas mulheres desconhecidas para comprar água e colocou sua bolsa em cima de uma cadeira. Declarou que pediu a água no balcão a um funcionário do local e, quando se virou para pegar a bolsa, as mulheres haviam sumido (fls. 15).

É relevante enfatizar que o acesso aos dados bancários da autora, por parte de terceiros, revelou-se fundamental para a conclusão bem-sucedida das operações impugnadas.

Por outro lado, ao analisar a fatura apresentada na defesa (fls. 161), constata-se que as operações em questão não estão de acordo com o padrão de consumo usual da autora que, em geral, realiza operações cotidianas e usuais de baixo valor.

Deve ser considerado que a apelada auferia renda mensal aproximada de um salário-mínimo e as operações impugnadas, que perfazem o total de R\$2.900,00, constituem o dobro de sua renda mensal, além de que foram realizadas em um único dia, em curto período de tempo.

Aplica-se ao caso o entendimento consolidado pelo C.STJ, na Súmula 479, que dispõe:

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

A atuação diligente da re, conferindo a devida atenção à movimentação em cenário de total dissonância com o padrão previamente estabelecido pelo consumidor, por certo, teria evitado a concretização da fraude.

Esse dever é extraído do art. 5º da Resolução CMN 4968/2021, pela qual os sistemas de controle interno das instituições financeiras devem prever *“aspectos relacionados à identificação e à avaliação de riscos”*, que estabeleçam a *“análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios”* e *“controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes;”* (inciso II, alínea “d” e inciso III, alínea “k” da citada resolução).

Há, portanto, responsabilidade normativa da instituição financeira promover a análise das transações em relação ao perfil de consumo de seus clientes, com a finalidade de evitar a ocorrência de fraudes. A aplicação de medidas de segurança para confirmação das transações efetuadas pelos seus clientes por diversos meios, a exemplo de telefonema, SMS, aplicativos, entre outros, decorre do dever de cautela legalmente imposto e não configura violação de sigilo e da privacidade do cliente e muito menos descumprimento de deveres contratuais, notadamente quando as operações suspeitas são realizadas de forma contínua e em valores elevados.

Sobre o tema há importante julgado do C.

STJ:

**“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.**

*1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.*

*2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.*

*3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.*

*4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.*

*5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira”. [...]*

*(REsp 2052228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe 15/09/2023).*

Sobre a culpa concorrente, dispõe o art. 945

do Código Civil:

*“Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.”.*

Sendo reconhecida culpa concorrente da autora e da ré na efetivação do ato danoso, é de rigor que os danos sejam divididos igualmente entre as partes.

Nesse sentido já se posicionou essa C. 18ª

Câmara de Direito Privado:

***“APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL – Transações realizadas pelo consumidor depois de recebimento de mensagem informando falsa realização de compra em seu nome - Relação de consumo - Peculiaridades do caso concreto - "A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto" (Superior Tribunal de Justiça, REsp 2.052.228/DF, j. 15/09/2023) - Por outro lado, é certo que o consumidor agiu de forma descuidada ao admitir as orientações de fraudador, transferindo elevados valores para conta de terceira pessoa por ele desconhecida - Constatação da culpa concorrente – Pedido de indenização por danos morais bem rejeitado na origem. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO” (Apelação nº 1003708-38.2022.8.26.0659, Rel. Des. Sergio Gomes, j. em 08/04/2024).***

Assim sendo, houve falha na prestação do serviço pelo réu que deixou de atuar de forma preventiva para evitar o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

resultado danoso. O bloqueio preventivo do pagamento evitaria o prejuízo apontado pela autora.

Houve também colaboração fundamental da autora, que faltou com o dever de cuidado de seus cartões e demais dados bancários. Cabia a ela o dever de cautela quanto à sua bolsa que continha seus pertences pessoais e cartões bancários.

Respeitada a convicção do d. Juízo, é o caso de reforma da r. sentença para o reconhecimento da culpa concorrente em relação à ré apelante somente.

Em relação à responsabilidade pelo pagamento das custas e das despesas processuais, deve ser mantida na forma já fixada pela r. sentença, porque é proporcional à parcela que cada parte sucumbiu.

Os honorários advocatícios devem ser mantidos na forma já fixada na r. sentença. Quanto à autora, ela restou integralmente vencida em relação ao pedido de danos morais e, em relação à ré, o proveito econômico é irrisório, razão pela qual ficam mantida a verba honorária fixada por equidade.

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para, tão somente em relação à apelante, que seja reconhecida a culpa concorrente das partes, procedendo-se à repartição do prejuízo material na proporção de 50% a cada uma (autora e apelante). Mantida no mais a r. sentença.

**ISRAEL GÓES DOS ANJOS**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**RELATOR**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 49872 – Divergente

Apelação Cível nº 1008374-53.2022.8.26.0604

Comarca: Sumaré

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

Apelado: Mari Angela de Godoi

Interessados: Itaú Unibanco S/A e Banco Mercantil do Brasil S/A

**DECLARAÇÃO DE VOTO**

Vistos,

Respeitosamente ousou divergir do e. relator sorteado, entendendo deva ser provido o apelo da co-ré, afirmada a improcedência da ação em relação à apelante, condenado a parte autora, pelo ônus de sucumbência respectivo, no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários de advogado fixados em 10% sobre o valor atualizado dado a causa, a teor do disposto no artigo 85, § 2º do CPC.

Nos limites do apelo, vale dizer, *'nulidade dos débitos advindos das transações realizadas na data de 03/11/2021 e, conseqüentemente, CONDENAR a ré a restituição à autora dos valores cobrados indevidamente, na forma simples, que consistem em: transferência no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais); 4 parcelas no valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) cada; 4 parcelas no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) cada; e 2 parcelas de R\$ 500,00 (quinhentos reais) cada. Os valores supracitados, que perfazem a quantia de R\$ 2.900,00'* (fls. 351), como se sabe, observada a limitação de responsabilidade da ré pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' (artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor), isso quer dizer, quanto à responsabilidade da ré pelos fatos da causa (artigos 186, 187 e 927 do Código Civil), não se ter por demonstrada e comprovada a sua negligência pela inobservância da regra de cuidado e dever de segurança, de modo a explicitar ausente o nexo causal (conduta - relação de causa e efeito - liame entre a conduta do réu e o resultado) a autorizar o acolhimento da demanda como se deu.

No caso, realizadas as transações por cartão a partir das credenciais da parte autora, mediante inserção manual do cartão, de senha e chip (fls. 3720, observada a regra do artigo 393 do Código Civil, se tem por excludente o nexo causal a permitir se impor responsabilidade a ré pelo evento e por consequência da própria responsabilidade civil, incidente na hipótese o artigo 14, § 3º, do CDC, que afasta a responsabilidade do fornecedor, derivado o dano por ato de terceiro (STJ, REsp 1.178.454/PR e no mesmo sentido, AREsp 178084/MG) e isso ainda que presente a relação consumerista existente entre as partes, vez que, no que diz respeito à prova, a inversão, em caso de relação de consumo, não é automática e não superada a

verossimilhança das alegações da parte autora, com relação à movimentação contestada, até porque a validade das transações com cartão com chip e senha, não está condicionada à presença do titular do cartão, mas sim à utilização do cartão original e senha pessoal e intransferível.

E isso até porque, vinculado o nexo causal à conduta, presente causa excludente da responsabilidade do fornecedor (artigo 14 § 3º do CDC), não se pode impor responsabilidade derivada ao fornecedor por prática não prevista em lei ou contrato, vale dizer, entender responsável a partir de transação realizada mediante procedimento próprio pelo titular do cartão e não previamente contestada, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal (STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP), ainda mais por sequer superada na hipótese o argumento de falha de segurança do sistema, observado ser incontroverso derivar o evento de fato exclusivo praticado pela parte autora e por terceiro, cujo comportamento da parte autora bem pode indicar eventual incúria, vez que referida conduta própria permitiu os fatos da causa, confira-se, como refere o e. relator sorteado:

*'Acontece que a conduta da autora constitui causa eficiente dos danos, por ter deixado sua bolsa, que continha seus documentos e cartões bancários, ao alcance de terceiros desconhecidos, sem se cercar de cautelas' E mais, 'Colhe-se do boletim de ocorrência que a autora entrou num bar acompanhada de duas mulheres desconhecidas para comprar água e colocou a sua bolsa em cima de uma cadeira. Declarou que pediu a água no balcão a um funcionário do local e, quando se virou para pegar a bolsa, as mulheres haviam sumido (fls. 15). É relevante enfatizar que o acesso aos dados bancários da autora, por parte de terceiros, revelou-se fundamental para a conclusão bem sucedida das operações impugnadas'.*

Por isso, ausente prova de desvio ou vício no serviço, se tem que os danos decorreram de culpa exclusiva da parte autora ou de terceiro, a excluir a obrigação reclamada, até porque nada poderia fazer o réu para impedir o resultado danoso, o que rompe o nexo de causalidade entre a prestação de serviços e o dano (art. 14, §3º, I e II, CDC).

Além disso, referida dinâmica impõe que nada se tem a controverter quanto à 'perfil', ainda mais quando não existe regra legal e o Judiciário não pode impor à ré e bem assim às instituições financeiras, a obrigação de averiguar toda e qualquer movimentação de consumidor e correntista e bloquear aquelas que não se adequem ao 'perfil', e isso até por violar direito do consumidor e correntista, explicitando prática abusiva, uma vez que, sem qualquer reclamo seu, não cabe ao Judiciário ou ao fornecedor de serviço, se arvorar no direito de censor ou corregedor de práticas consumeristas, de modo que não se pode punir o fornecedor do serviço quanto ausente obrigação legal ou contratual, pelo que o 'não bloqueio' espontâneo referente a movimentação realizada, não impõe o dever de se atribuir a ré o resultado danoso reclamado, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403, do Código Civil.

Então, anotada a distinção feita à causa a que refere a Sumula 479 do STJ, é fato, reafirme-se, a ausência do nexo causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação atribuída ao réu, uma vez que, além de não provado o nexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta da ré e o resultado referido pela autora, que explicita relação de causalidade, observada a regra do art. 14 do CDC, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade do fornecedor do serviço, até porque – e também como se disse – o limite da responsabilidade do fornecedor é objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta ('fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC).

Confira-se a diferenciação do fortuito interno do externo feita por Sérgio Cavalieri, *“Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pela suas conseqüências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I)”* (in 'Programa de Direito do Consumidor', SP, Atlas, 2008. p. 256-257).

Assim, sendo fato que todas as transações contestadas foram realizadas com as credenciais da parte autora, que não seria possível realizar de outra forma, até porque a senha transacional se equipara à assinatura eletrônica, dando validade e demonstrando a autenticidade da transação realizada, acrescido a isso o fato de que, nos termos do artigo 411, II do CPC e do artigo 10 § 2º da MP 2200-2, *'as senhas transacionais, utilizadas pelos bancos como forma de autenticação das transações financeiras, possuem presunção de autoria e autenticidade na medida que foram admitidas pelas partes em contrato'*, vale dizer, *'a) Presume-se a autoria e autenticidade das transações contestadas, uma vez que validadas mediante senha, mecanismo de autenticação previsto nas condições gerais da conta corrente, a qual a parte autora aderiu; e b) Diante da presunção de autoria e autenticidade das transações, é inaplicável a inversão do ônus da prova em favor da parte autora'*, como autênticas mediante validação de senha transacional as transações, reafirme-se por ausente responsabilidade da ré pelos fatos da causa, derivado o dano por ato próprio da parte ou de terceiros como reconhece o STJ (vide: REsp 1.178.454/PR e no mesmo sentido, AREsp 178084/MG).

Registre-se, ademais, que os documentos trazidos pela ré, especificamente registros eletrônicos referentes às transações, se apresentam como aptos

a demonstrar a verdade ou, como refere doutrina *'potencializar a primazia da realidade'*, vez que se reconhece referidos *'prints'* de tela sistêmica como prova digital pode ser entendida essa como *"qualquer tipo de informação, com valor probatório, armazenada em repositório eletrônico-digitaís de armazenamento, ou transmitida em sistemas e redes informáticas ou redes de comunicações eletrônicas, privadas ou publicamente acessíveis, sob a forma binária ou digital"* (vide Rodrigues, Benjamim Silva, Direito Penal Parte Especial, Tomo I, Direito Penal Informático), de modo que *'print'* de tela sistêmica – é documento hábil a demonstrar e comprovar a transação e bem assim a contratação, nos termos do disposto no artigo 422 § 1º do CPC.

Por fim, reitere-se, cabia a parte autora, como titular do cartão, a responsabilidade pela respectiva senha e regra de autenticação, observado que as r. transações foram realizadas mediante uso de dados pessoais e intransferíveis, o que significa que a responsabilidade da ré, como fornecedor do serviço, é indireta, como indica a jurisprudência, *'se as transações contestadas forem 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'* (STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP) e quanto a isso, nada demonstrou e comprovou a parte autora, observada a regra do artigo 373, I, do CPC, até porque – como referido - a eventual incidência da legislação consumerista ao caso, não desonera a parte autora de demonstrar minimamente os fatos deduzidos na inicial, bem como ser inexistente a figura da responsabilidade ilimitada, e isso mesmo que incidente fosse a teoria da causalidade adequada ou da *'conditio sine qua non'*, pois que sempre se faz necessário o liame entre causa e efeito, de modo que o resultado seja consequência direta do ato/fato, observado para tanto o conceito jurídico de dano por violação de direito ou excesso no seu exercício (artigos 186 a 188 do Código Civil e artigo 5º, incisos V e X, da CF/88).

Veja-se que a responsabilidade objetiva, na hipótese, deve ser excluída por culpa exclusiva de terceiro e da própria parte autora e consumidora (artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC), a qual afasta o nexo de causalidade entre o fato e o dano experimentado, *"... quando, no entanto, o ato de terceiro é a causa exclusiva do prejuízo, desaparece a relação de causalidade entre a ação ou a omissão do agente e o dano. A exclusão da responsabilidade se dará porque o fato de terceiro se reveste de características, e, portanto, equiparar-se ao caso fortuito ou à força maior, é que poderá ser excluída a responsabilidade do causador direto do dano."* (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 10ª ed., Editora Atlas, 2012, p. 854).

Oportuna a transcrição do entendimento fixado pelo STJ quanto à matéria, em sua Jurisprudência em Teses: Edição N. 161: Direito do Consumidor – V: *"(7) A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019”.*

Também, confira-se a posição do STJ de mitigação da interpretação demasiadamente ampla que era dada à Súmula 479 daquele E. Tribunal: *“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. SAQUE EM CONTA CORRENTE MEDIANTE USO DE CARTÃO MAGNÉTICO E SENHA PESSOAL. ACÓRDÃO ESTADUAL QUE DECIDIU COM BASE NAS PROVAS DOS AUTOS ALINHADO À JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS N°S 7 E 83 DO STJ. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. Tribunal local que, com amparo nos elementos de convicção dos autos, entendeu não estar provado o fato constitutivo do direito da autora, decidindo pela ausência dos requisitos ensejadores da reparação civil. 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, o que não ocorreu na espécie. 2. Impossibilidade de reexame de fatos e provas. Incidência do óbice da súmula 7/STJ no tocante à tese de reconhecimento da responsabilidade civil. 3. Ademais, é firme a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que a presunção de veracidade dos fatos alegados pelo autor em razão da ocorrência da revelia é relativa, sendo que para o pedido ser julgado procedente o juiz deve analisar as alegações do autor e as provas produzidas. 4. Agravo interno não provido”* (AgInt no Agr em REsp nº 1.399.771 MG).

Recurso provido.

Des. Henrique Rodriguero Clavisio  
2º Juiz



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

| Pg. inicial | Pg. final | Categoria            | Nome do assinante            | Confirmação |
|-------------|-----------|----------------------|------------------------------|-------------|
| 1           | 10        | Acórdãos Eletrônicos | ISRAEL GOES DOS ANJOS        | 2A600AE8    |
| 11          | 15        | Declarações de Votos | HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO | 2A66E64B    |

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1008374-53.2022.8.26.0604 e o código de confirmação da tabela acima.