



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2024.0000738918

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019253-76.2022.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados ----- e -----, é apelado/apelante -----.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 13 de agosto de 2024.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação – 1019253-76.2022.8.26.0004

Comarca: foro Regional IV - Lapa SP - 3ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Adriana Genin Fiore Basso

Ação: Declaratória c.c. Indenizatória

Apelante: ----- e -----

Apelado: -----

VOTO nº 780

FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DA MAQUININHA” OU “GOLPE DO PRESENTE”. PROCEDÊNCIA. Autor vítima de golpe por meio do qual, crendo realizar pagamento a título de frete pelo recebimento de cesta de chocolates, no valor de R\$ 4,99. Relato firme no sentido de que ao passar o cartão o motoboy disse que o cartão não estava funcionando, o valor demonstrado na máquina era de R\$ 4,99 e ele pode constatar na máquina que a operação não foi concretizada, conferiu o valor e assim foi feito mais uma tentativa, sem êxito, ficando sem chocolate. Após o motoboy ter deixado sua residência, foi debitado no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cartão de crédito a quantia de R\$ 24.999,99. - Falha de segurança interna dos réus, que não identificaram e nem bloquearam o cartão diante de consumo fora do padrão, que ostentava nítido perfil fraudulento, - Réus não se desincumbiram de provar que o objeto não estava adulterado ou não era suscetível de manipulação. - Responsabilidade objetiva do fornecedor bancário pela prestação de serviço defeituoso. Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. - Inexigibilidade do débito relativo à transação contestada. Inexistência dano moral. - Transações não reconhecidas, decorrentes da atuação fraudulenta de terceiros, não acarretam necessariamente danos morais. Ausente demonstração de impacto psíquico ou emocional. - Réu que não efetuou cobranças vexatórias ou desabonadoras, tampouco dispensou tratamento indigno. Sentença mantida. Recurso dos réus improvido. Recurso do autor improvido.

Cuida-se de recursos de apelação e adesivo em face da r. sentença de fls. 235/238 que julgou parcialmente procedente os pedidos

2

formulados na ação declaratória de inexistência de débito c/c com tutela de urgência e danos morais, nos seguintes termos: *JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação proposta por ----- contra Banco ----- e ----- para declarar a inexigibilidade da quantia de R\$ 24.999,99, relativo a compra realizada em 07/12/2022, tendo como beneficiário "-----", tornando definitiva tutela antecipada de fls. 85. Sucumbência parcial, as partes arcarão com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor declarado inexigível, levando-se em conta o grau de zelo do profissional e trabalho apresentado, na proporção de 50% para cada."*

Inconformados, recorrem as partes.

Recorre a corré ----- (fls. 254/263), aduzindo ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação, isto porque a emissão e administração do cartão de crédito se deu pelo banco ----- e, no caso, não há previsão legal de solidariedade. No mérito, sustenta que, por ser apenas a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bandeira do cartão, não tem qualquer ingerência, não podendo declarar inexigíveis tais valores, tampouco restituir a quantia paga. Assim, afirma não ter responsabilidade pelo evento, de sorte que não se vislumbra falha na prestação do serviço e o evento danoso não encontra nexos com as obrigações decorrentes da atividade exercida pela Bandeira. Requer o provimento do recurso para que seja decretada a sua ilegitimidade passiva e, alternativamente, a improcedência da ação, afastando a condenação de declaração de inexigibilidade de débito.

Apela o Banco-réu, (fls. 274/288), aduzindo que seu sistema é seguro, impossível de ser fraudado, e, assim, a transação contestada pelo apelado somente ocorreram mediante a utilização do cartão com chip e senha pessoal e intransferível da parte apelada, não houve coação ou emprego de violência ou grave ameaça e o evento se deu fora das dependências do banco apelante. Sustenta que a transação objeto da demanda foi realizada pela desídia da própria parte apelada, que digitou sua senha sem o devido cuidado, deixando de verificar a alteração do valor da transação na maquineta, implicando dizer que se está diante de uma situação

3

de excludente de responsabilidade, e não existe expectativa de monitoramento de perfil individual dos clientes pelo sistema do Banco, mas sim de monitoramento de transações com perfil de fraude, de modo que não há que se falar em inexigibilidade da transação objeto da demanda, uma vez que a mesma ocorreu por meio de cartão com Chip e senha, havendo negligência e desídia da parte apelada, a qual confirmou a transação/colocou sua senha, sem antes conferir os valores no visor da maquininha, Requer o provimento do recurso com a reforma da sentença para julgar improcedente o pedido de inexigibilidade das transações impugnadas.

Contrarrazões apresentadas pelo autor (fls. 295/316).

Na modalidade adesiva (fls. 317/330), mencionando que não recebeu nenhum SMS, WhatsApp, ligação telefônica, antes da concretização da operação e não foi questionado sobre uma compra em um valor cuja



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

grandeza absolutamente inédita frente ao seu histórico de consumo, somente ficou sabendo do ocorrido, na manhã seguinte através de um recado deixado em seu telefone, onde Banco-réu apenas avisou acerca da cobrança. Ressalta que a compra não foi realizada de modo presencial, e sim, enquanto estava em sua residência dormindo, tendo o fraudador da se valido de da maquina viciada, para realizar compras, não podendo ser considerado de forma alguma, como sua anuência à fraude ou coparticipação no evento danoso, inclusive, entrou em contato com o banco-réu para tentar resolver o problema, mas este permaneceu inerte. Diante disso, requer a reforma parcial da sentença para fixação dos danos morais.

Contrarrazões dos réus (fls. 336/342 e 343/350).

Recursos tempestivos com recolhimento do preparo pelos réus (fls. 264 e 290). Preparo do autor (fls. 332).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

4

Preliminarmente, afastado a alegação de ilegitimidade de parte porquanto, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do CDC, todos aqueles que participam da relação de consumo, como ocorre no caso, integrando a cadeia de serviços, respondem junto ao consumidor. Assim, dispõe o dispositivo citado:

“Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. **Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo**”.
(destaquei)



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A relação travada é evidentemente consumerista, conforme entendimento já pacificado pelo C. STF (ADI 2591) e pelo C. STJ (Súmula n. 297).

Nesse sentido, aplicável o Código de Defesa do Consumidor, que assim dispõe:

“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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

5

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido.

[...]

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

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

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

[...]”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destaca-se ainda a Súmula n. 479 do C. STJ sobre a responsabilidade das instituições financeiras por danos causados por terceiros:

“Súmula n. 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias.”

No caso em apreço, não resta dúvidas de que o autor foi vítima do golpe do presente, em que estelionatários, mandam mensagem para o celular da vítima no dia do aniversário informando a entrega de um presente mediante pagamento de um frete via cartão de crédito, no ato do recebimento.

Veja-se que as fraudes relacionadas ao sistema bancário contra o consumidor têm se tornado contumazes, de modo que os criminosos têm se esforçado para descobrirem novas formas de ludibriar os sistemas de segurança dos bancos.

6

Sabendo disso, ao possibilitar aos consumidores novas formas de acesso aos serviços bancários, devem as instituições financeiras empenhar seus esforços em garantir maior segurança do meio utilizado, evitando a ocorrência das fraudes, especialmente daquelas já existentes e que continuam a ser praticadas de forma reiterada.

Como bem fundamentou o d. Juízo, o pedido de inexigibilidade do débito deve ser acolhido, visto que, na medida em que o autor entrou em contato com a instituição financeira e solicitou imediato cancelamento da operação à crédito em razão da fraude não justificaria recusa da instituição financeira ou mesmo da operadora do cartão de crédito de, ao menos, bloqueá-la preventivamente até melhor apuração dos fatos (fls.249).

Em análise das compras rotineiramente feitas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelo apelado, conforme se nota de suas faturas de fls. 45/84, a compra fraudulenta em discussão, fugiu do padrão de movimentação do apelado e, em que pese essa circunstância, os réus -apelantes aprovaram a operação fora do perfil do seu cliente.

Da mesma forma, insuficiente a alegação das apelantes de que a operação foi realizada com o uso do cartão físico e senha, o que, em tese, denotaria a licitude da operação, porquanto conforme bem fundamentou o i. Des. Jacob Valente, integrante desta 12ª Câmara de Direito Privado, em caso semelhante, quando do julgamento da Apelação Cível nº 1018590-36.2022.8.26.0196: *“E não bastava a simples alegação de que as operações foram realizadas com o uso dos dados do cartão, sobretudo da senha da consumidora. Competia ao réu a prova da efetiva e direta participação do consumidor para cessão deliberada daquela senha. Isto é, era ônus do banco demonstrar a conduta culposa ou dolosa do consumidor. Daí a necessidade de manutenção da sentença no tocante à restituição dos valores oriundos das transações realizadas ilegalmente com o cartão de crédito da autora.”*

Cabe ressaltar que, embora o autor seja a parte

7

frágil da relação contratual, ainda assim buscou de todas as formas resolver o problema, conforme se nota dos diversos números de protocolo das ligações realizadas à parte adversa.

De mais a mais, vale lembrar que as apelantes se trata de empresas bem estruturadas dentro do conglomerado econômico mundial e que, dentre as suas práticas usuais, para auferir maior lucratividade, oferta com presteza a obtenção de diversos serviços financeiros, como o cartão de crédito.

Em contrapartida, buscando a redução de custos, opta pela robotização do serviço de atendimento ao consumidor.

Diante de tais fatos, nessa relação consumerista,



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

assente que a ré goza de incontáveis bônus, mostrando-se desarrazoado eximi-la das consequências advindas da sua exploração econômica. E, se assim o é, correta a decisão do d. Juízo que suspendeu os débitos.

Nesse sentido:

"AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Cartão de crédito. Realização de várias compras parceladas, na mesma data, no estabelecimento "Hooster Hotelaria". Furto mediante fraude. Prática conhecida como "golpe do motoboy". Fortuito interno. Inteligência da Súmula n.º 479 do C. STJ. Defeito na prestação do serviço. Dever de segurança não observado. Exegese dos arts. 8º e 14 do CDC. Culpa exclusiva de consumidor ou do terceiro. Inocorrência. Declaração de inexigibilidade do débito, restabelecendo-se as partes ao status quo ante. Danos morais in re ipsa. Valor reparatório fixado em R\$ 10.000,00, conforme peculiaridades do caso concreto. Sentença reformada. Recurso provido." (Apelação Cível nº 1007445-63.2021.8.26.0019, relator o Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 16/11/2022 - destaquei)

8

Portanto, constatada a falha na prestação do serviço é mesmo o caso de se manter a r. sentença no que se refere à inexigibilidade do débito.

Em relação ao dano moral, a princípio, transações não reconhecidas, decorrentes da atuação desautorizada ou fraudulenta de terceiros, não acarretam necessariamente danos morais, sendo necessária a prova ou o consenso acerca dos fatos que levam a presumir, a partir das regras da experiência, a desestabilização no plano psíquico da vítima, em sua esfera emocional, ou a lesão de qualquer atributo de sua personalidade. Além disso, uma vez que a fraude, felizmente, não possibilitou o acesso de terceiros à conta da vítima, suas reservas financeiras se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mantiveram inalterados, tem-se, igualmente, menor intensidade do abalo experimentado em decorrência da insegurança do serviço.

Assim, a despeito do insucesso nas diligências empreendidas para tentativa de solução do problema, não há quantificação de perda significativa de tempo nem registro de tratamento indigno dispensado pelos agentes da instituição financeira.

Decerto, o evento acarretou aborrecimento, mas não em grau acentuado ao ponto de levar à presunção de dano. Também, não constam cobranças vexatórias, excessivas ou coercitivas, em especial por meio de inclusão em cadastro de inadimplentes, reflexos que efetivamente molestem atributos da personalidade humana.

Disso tudo, pode-se concluir que as alegações do apelante não abalaram os fundamentos da sentença proferida, que deve ser mantida, e seus termos havidos por integrantes do Acórdão, a teor do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo, dispondo: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Por fim, considero prequestionadas todas as

9

normas jurídicas reportadas no curso do presente feito. Diante do não provimento dos recursos, fica mantida a disciplina da sucumbência imposta em primeiro grau com majoração dos honorários, nos termos do artigo 85, §11 do CPC, para 12% do valor da causa.

Diante do exposto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso dos réus e NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso do autor.

OLAVO SÁ
Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO