



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2021.0000937195

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008554-29.2021.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelado REGINALDO RODRIGUES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Após sustentação oral, havendo divergência, foi estendido o julgamento. Negaram provimento aos recursos, por maioria de votos. Vencido parcialmente o Exmo. Des. Campos Mello (3º juiz), que declara voto.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ALBERTO GOSSON (Presidente), CAMPOS MELLO, MATHEUS FONTES E ROBERTO MAC CRACKEN.

São Paulo, 18 de novembro de 2021.

EDGARD ROSA
RELATOR

-Assinatura Eletrônica-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1008554-29.2021.8.26.0564 - VOTO Nº 32.800

APELANTE/APELADO: REGINALDO RODRIGUES DA SILVA

APELADO/APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S/A

COMARCA DE SÃO BERNARDO DO CAMPO - 4ª VARA CÍVEL

MM. JUIZ DE DIREITO: IVO ROVERI NETO

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS.

1) Troca de cartões momentos após o saque em caixa eletrônico 24 horas.

Autor, vítima de estelionatário que, mediante fraude, logrou obter a troca de cartões por ocasião de saque em caixa eletrônico localizado nas dependências de Supermercado. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviço. Defesa deduzida no sentido de que as operações foram realizadas mediante aposição do cartão e digitação de senha pessoal intransferível. Hipótese de culpa exclusiva da vítima, porém, não comprovada. Operações bancárias fora do perfil do cliente que, ademais, registrou a ocorrência e informou o Banco tão logo percebeu a fraude. Operações realizadas no mesmo dia com pequenos intervalos, as quais poderiam ter sido detectada pelo sistema eletrônico do Banco que, no ponto, falhou. Transações declaradas inexigíveis. Restituição dos valores bem determinada.

2) Danos morais não reconhecidos. Transtornos que, a despeito de reconhecidos, não desbordaram do mero aborrecimento. Consumidor que não sofreu ofensa aos direitos da personalidade, à sua dignidade. Ação julgada parcialmente procedente. Sentença confirmada por seus fundamentos.

- RECURSOS DESPROVIDOS.

1) Trata-se de tempestivas apelações (fls. 205/218 e 219/236), isenta de preparo a do autor, preparada a do Banco-réu, interpostas contra a respeitável sentença de fls. 198/203, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de reparação de danos morais, nos seguintes



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

termos:

... para declarar inexigíveis os valores de R\$ 1.250,00, R\$ 1.999,99 e R\$ 2.999,99 objeto de compras efetuadas por crédito em favor de “ANDERSON JANUÁRIO” e constantes da fatura vencida em janeiro de 2021 (fl. 54), bem como de todos os seus encargos moratórios, devendo os réus restituírem ao autor, de forma simples, eventuais valores despendidos pelas referidas compras nas faturas seguintes, a serem demonstrados em cumprimento de sentença. Ainda, declaro também inexigíveis os valores de R\$ 3.999,99 e R\$ 1.800,00 debitados de sua conta corrente em favor de “ANA LUCIA D” em 09/12/2020 (fls. 59/60), bem como dos encargos deles decorrentes, devendo os réus restituírem ao autor os valores das operações de forma simples. Em todos os casos, os valores a serem ressarcidos deverão ser corrigidos desde cada desembolso/prejuízo e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação. Pela causalidade, condeno os réus a arcar com as custas processuais, além de honorários advocatícios da parte adversa, que ora fixo em 10% do valor atualizado dos débitos objeto das transações fraudulentas.

Inconformados, autor e réu apelam para pedir a reforma da sentença.

O autor almeja a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais, dado o desvio produtivo do consumidor, sua perda de tempo para tratar da questão. Afirma caracterizados os danos morais e o dever de indenizar dos réus.

O Banco-réu suscita a culpa exclusiva da vítima. Afirma que não pode ser condenado com base em presunção de falha de serviço, sem que se considere a conduta

desidiosa do consumidor, que possibilitou a ação de terceiros fora das dependências do Banco. Discorre sobre o golpe perpetrado sobre o autor ao ser abordado por terceiro, ocasião em que seu cartão foi trocado. Explica sobre a ampla divulgação, pelo Banco, aos seus clientes, no sentido de que não se deve aceitar ajuda de terceiros, sobretudo quando o caixa eletrônico utilizado não é oficial, sobre o qual não possui dever de vigilância. Defende que o cliente, ao aceitar ajuda de terceiro em tais condições, assume o risco de ser ludibriado. Esclarece que, no caso, não houve fraude ou violação do sistema. Cita precedentes a respeito da temática. Pontua que as transações questionadas foram realizadas mediante utilização do cartão com *chip* e aposição de senha pessoal e intransferível. Menciona que não houve solicitação tempestiva de bloqueio do cartão. Reitera a ausência de falha na autorização dos débitos. Afirma a existência de saldo na conta (limite de cheque especial) e aponta a ausência de perfil de fraude. Defende a hipótese de fortuito externo e inaplicabilidade da Súmula 479 do e. STJ. Aponta para a inexistência de danos materiais, porque o saldo, na conta, era de R\$ 86,12, de modo que os saques foram subsidiados, quase que exclusivamente, com o limite do cheque especial.

Contrarrazões – fls. 241/253 e fls. 254/260.

Ambas as partes manifestaram oposição ao julgamento virtual (fs. 264 e 265).

É o relatório.

2) Admito os recursos, ambos tempestivos, isento de preparo o do autor, preparado o da Instituição Financeira, atendidos, quanto ao mais, aos requisitos do art. 1.010 do CPC.

3) Cumpre reconhecer a relação de consumo na espécie, submetida ao Código de Defesa do Consumidor, aplicável às Instituições Financeiras e também às Administradoras de cartão de crédito, assim equiparadas (Súmula 297 do e. STJ).

A responsabilidade do fornecedor de serviços funda-se na teoria do risco empresarial, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

Não comprovada hipótese de culpa exclusiva da vítima, de terceiro, ou a excelência do sistema, devem, instituição financeira e a administradora do cartão, ser responsabilizadas pela ação de fraudadores, pois se trata de fortuito interno.

Neste sentido, a Súmula 479 do egrégio Superior Tribunal de Justiça:

“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 caso concreto dos autos, o autor descreve ação de terceiro no momento em que fazia um saque no caixa eletrônico

localizado dentro das dependências de um supermercado, ocasião em que foi trocado o seu cartão, fato ocorrido no dia 9 de dezembro de 2020.

Consta que o autor, ao realizar saque em caixa eletrônico dentro das dependências de um supermercado, foi vítima do golpe da troca de cartões, ocasião em que, após realizar o saque, foi abordado por terceiro desconhecido, com a informação de que a tela do caixa estava aberta com seus dados. Ao retornar, foi solicitada a inserção do CPF e o número da conta e, em seguida, ocorreu o travamento do cartão, sendo oferecida ajuda do terceiro, que conseguiu retirar o *plástico*. Em seguida, o autor percebeu que o cartão que lhe fora entregue não era o seu, mas não mais conseguiu localizar o terceiro no local. Dirigiu-se a uma agência do Banco para relatar o ocorrido, vindo a tomar conhecimento de transações ilícitas em sua conta-corrente, uma no valor de R\$ 3.999,99, outra de R\$ 1.800,00, além de outras três operações na modalidade crédito, nos seguintes valores: R\$ 1.250,00, R\$ 1.999,99 e R\$ 2.999,99. Após formalizar contestação junto ao Banco, obteve resposta negativa quanto à devolução dos valores relacionados, sob o argumento de que as operações foram realizadas mediante uso de cartão com *chip*, sendo também recusada a cobertura do seguro, por se tratar de estelionato.

Segundo o boletim de ocorrência de fls. 25/27:

“Histórico: Fiz um saque em dinheiro no valor de R\$ 50,00 no caixa 24 horas do supermercado Extra – na Avenida Humberto de Alencar Castelo Branco – Bairro Assunção – São Bernardo do Campo, ao sair um cidadão que aguardava na fila, me informou que eu havia deixado a tela aberta com os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

meus dados, ao retornar a tela estava azul e pedi para inserir o cartão novamente e inserir os dados, como CPF e número da conta, assim eu fiz, quando fiz esse procedimento a tela travou e o cartão também, não consegui retirar, esse mesmo cidadão ofereceu ajuda e tentou retirar, o cartão liberou, quando retirei percebi que o cartão não era o meu, pois o meu estava quebrado e o que retirei estava em bom estado e em nome de outra pessoa, quando olhei para os lados o cidadão já não estava mais no local, não consegui localizá-lo, ao perceber o ocorrido me dirigi a agência do Banco Itaú da praça Giovani Breda, lá foi constatado que havia sofrido um golpe pois foi realizado duas transferências, e tentativa de compras no cartão de crédito. Histórico do complemento: As compras foram realizadas dia 09/12/2020 no mesmo dia da ocorrência.

O autor foi induzido a erro ao entregar o seu cartão, nas dependências de um Supermercado, em caixa eletrônico de autoatendimento (*24 Horas*), no qual foram disponibilizados serviços aos seus clientes, em local que se mostrou destituído de segurança necessária como forma de evitar a prática de fraudes como a dos autos.

Ora, se o Banco/réu disponibiliza seus serviços mediante caixas de autoatendimento instalados em estabelecimentos comerciais, deve fazê-lo de modo a assegurar a segurança necessária aos seus clientes.

Ainda que a fraude tenha ocorrido fora das dependências do Banco, é certo que as Instituições Financeiras, ao disponibilizarem esse tipo de serviço, de autoatendimento, em terminais dispostos em outros estabelecimentos, fora de suas dependências bancárias, assumem o correlato dever de garantir que ele será prestado de forma segura e eficiente, tudo de modo a evitar a atuação de criminosos, cabendo-lhes cuidar para que tais caixas

eletrônicos possuam a necessária segurança (vigilância), tudo como forma de evitar tais situações, assegurando-se um mínimo de privacidade aos clientes, que não deveriam ficar expostos à ação de terceiros no momento em que realizam as transações.

Por isso é que se afirma, da análise dos fatos, a culpa preponderante, por flagrante omissão no dever de vigilância e segurança, da instituição financeira; isso sem falar da responsabilidade decorrente do fato de, na sequência, aceitar a realização de inúmeras operações anômalas, extraordinárias, destoantes da prática rotineira com que o cliente fazia uso de seu cartão.

A mesma segurança que o Banco disponibiliza em suas agências, também deve propiciar nos locais onde dispostos os terminais de autoatendimento, sempre tendo em vista a tranquilidade e segurança de seus clientes.

Veja-se que, no mesmo dia dos fatos, foram realizadas cinco (5) operações com o cartão do autor: na conta-corrente, nos valores de **R\$ 3.999,99 e R\$ 1.800,00**, totalizando R\$ 5.799,99; na função crédito, três compras: **R\$ 1.250,00, R\$ 1.999,99 e R\$ 2.999,99**. Tais operações, somadas, atingem cifra superior a R\$ 12.000,00 (doze mil reais) e foram realizadas no mesmo dia da fraude, 9 de dezembro de 2020.

Simple cotejo dos extratos da conta-corrente e das faturas de compras (fls. 30/53), permite aferir que as transações realizadas com o cartão são destoantes do perfil do usuário.

Como o próprio Banco afirma, no dia anterior à

fraude, o autor possuía saldo positivo na conta corrente de R\$ 96,12 e as operações questionadas foram feitas nos valores de R\$ 3.999,99 e R\$ 1.800,00, atingindo, portanto, parte expressiva do limite do cheque especial, aspecto que, portanto, poderia ter chamado a atenção da instituição financeira para a anormalidade das operações, sobretudo se comparadas ao perfil do usuário.

O mesmo se pode dizer das operações na modalidade crédito. As faturas imediatamente anteriores àquela que abarcou as operações questionadas, não ultrapassavam o valor mensal de R\$ 1.500,00 (fls. 30/39), inferior à fatura com vencimento em 12/01/2021 (R\$ 6.978,13).

Em tais situações, em que o uso do cartão é anômalo (compras e saques sucessivos, todos no mesmo dia e de valores não usuais, fora do perfil do cliente), incide a responsabilidade objetiva pela falha do serviço, pois o sistema de segurança não foi hábil a ponto de detectar a hipótese de anormalidade e, desde logo, travar as operações, confirmando-as somente após concordância do cliente.

Aliás, esta 22ª Câmara de Direito Privado, em caso análogo, por ocasião do julgamento da Apelação nº 1055693-24.2015.8.26.0002, de relatoria do eminente **Des. ROBERTO MAC CRACKEN**, reconheceu a responsabilidade objetiva do banco:

Em que pese o crime ter ocorrido fora das dependências das instituições financeiras requeridas, estas, com base no dever de cumprimento das obrigações contratualmente estabelecidas e de observância do princípio da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

boa-fé objetiva, deveriam, com as ferramentas tecnológicas que possuem, tomar medidas de segurança para bloquear os cartões de crédito em movimentações acima do limite contratado e fora do perfil de consumo da autora, como na situação ocorrida com movimentações durante a madrugada, ou, ao menos, entrar em contato com o cliente.

Tendo em vistas que tais condutas não foram realizadas, resta caracterizado o defeito na prestação de serviço previsto no art. 14, do CDC, devendo os bancos requeridos responder objetivamente pelos danos causados à consumidora, o que afasta definitivamente qualquer alegação de ilegitimidade passiva dos bancos requeridos.

Consequentemente, os requeridos assumir os gastos realizados pelos meliantes realizados acima dos limites de crédito contratados em cada cartão de crédito e além do saldo existente na conta-corrente da autora, bem como os respectivos encargos acrescidos sobre estes valores na renegociação feita por ela, os quais devem ser declarados inexigíveis, com a respectiva restituição de eventuais valores pagos pela autora, o que deverá ser apurado em fase de liquidação.

No mesmo sentido, em situação similar:

INDENIZAÇÃO. COMPRAS INDEVIDAS COM CARTÃO DE DÉBITO. CAPTAÇÃO DE DADOS EM CAIXA ELETRÔNICO 24 HORAS LOCALIZADO NO INTERIOR DE SHOPPING CENTER. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA NÃO CONFIGURADA. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR. AÇÃO PROCEDENTE. APELAÇÃO IMPROVIDA. **(Apelação 1043789-31.2020.8.26.0002, Rel. Des. MATHEUS FONTES, julgado em 16 de setembro de 2021).**

Também nessa linha:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*RESPONSABILIDADE CIVIL – Declaratória c/c pedido de indenização por dano material e moral em decorrência de operações fraudulentas junto à conta do autor após a troca do cartão de acesso por terceiro em terminal de autoatendimento situado em supermercado – Ação julgada parcialmente procedente, reconhecendo: a) a inexistência do crediário contratado e do pagamento via REDE SHOP realizado, compensando-se referidos valores e determinando que o banco restitua ao autor as parcelas já descontadas em sua conta, acrescidas dos consectários legais, compensando-se essa obrigação com o saldo restante da obrigação anterior (R\$ 304,21) e b) afastar o pleito de indenização por dano moral e de ressarcimento do valor sacado de R\$ 500,00, ante a concorrência de culpa pelo autor, que aceitou ajuda de terceiro – Insurgência pelo banco, pleiteando o afastamento da responsabilidade que lhe foi imposta, por decorrente de ato de terceiro em concorrência com o autor – Descabimento – PRELIMINAR - Cerceamento de defesa incorrente, porquanto a versão do autor sobre os fatos já se encontrava nos autos, tanto na inicial, como no Boletim de Ocorrência policial lavrado, o que dispensava produção de prova oral com essa finalidade – Juiz, ademais, que é o destinatário da prova, podendo julgar o feito no estado, a teor do quanto autoriza o art. 355/CPC, sem que isso implique aviltamento a princípio constitucional e informador do processo civil – Preliminar repelida - MÉRITO - Incidência do CDC ao caso que é incontroversa, assim como o é a fraude perpetrada – Aplicação da súmula 479/STJ ao caso que é imperativa – Responsabilidade objetiva' para as operações feitas em seus terminais de autoatendimento e nas redes '24hs' – Comunicação da fraude à autoridade policial e ao banco prontamente efetivada (no mesmo dia) - Arguição de que todas as operações foram realizadas através do uso de cartão e senha pessoal que não se prestam a afastar sua responsabilidade, não só pela fragilidade de tal argumento, ante o crescente número de fraudes e clonagens que tem havido no meio bancário, sem que se consiga comprovar a infalibilidade do sistema, como também diante da fraude praticada por ausência de segurança adequada ao serviço disponibilizado – Reconhecimento apenas parcial da responsabilidade que beneficia o banco, que contra ele não deveria se insurgir - Sentença de parcial procedência conservada –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Honorários recursais devidos e elevados em 5% sobre o valor da condenação em proveito dos patronos do autor (art. 85, §11, CPC) - Recurso desprovido.*
(Apelação Cível 1018154-82.2019.8.26.0002, 12ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. JACOB VALENTE, julgado em 05/08/2020).

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - Golpe em caixa eletrônico - Sentença de parcial procedência - Insurgência da parte ré - Relação de consumo - Furto de cartão ocorrido em caixa eletrônico localizado dentro de supermercado - Responsabilidade da instituição financeira em garantir a segurança nos sistemas informatizados disponibilizados aos correntistas - Transações indevidas na conta corrente da parte autora após o ocorrido - Responsabilidade objetiva do prestador de serviço - Inteligência do artigo 14 do CDC -Verossimilhança das alegações demonstrada - Operações não reconhecidas pela correntista - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Responsabilidade civil objetiva do réu não afastada - Aplicação da Súmula nº 479 do STJ -Precedentes desse E. Tribunal de Justiça - Necessidade de ressarcimento das quantias indevidamente descontadas - Sentença de parcial procedência mantida - RECURSO NÃO PROVIDO. **(Apelação 1028896-48.2020.8.26.0224, 14ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO, julgado em 25/08/2021).**

No caso, tal como decidido na sentença, não comprovada a hipótese de culpa exclusiva ou concorrente da vítima, ou a excelência do sistema, o réu deve ser responsabilizado pela ação de fraudadores, pois se trata de fortuito interno.

Portanto, no ponto, cumpre confirmar a r.sentença,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por seus fundamentos.

4) Por fim, não se cogita, na hipótese, de danos morais.

O autor/apelante não é pessoa idosa e não pode ser considerado vulnerável. Foi vítima, é verdade, de fraude praticada por estelionatário e tal fato, no caso concreto, à exceção dos transtornos e dissabores verdadeiramente ocorridos (lavratura de boletim de ocorrência e demais contatos), não teve o condão de atingir a esfera do direito de personalidade, de ofender sua dignidade pessoal.

O Banco-réu, no caso, também foi vítima da ação criminosa do estelionatário e, por sua culpa, em não atuar de modo a evitar a consumação do golpe, arcará com a reparação dos danos materiais (ou prejuízo das operações impugnadas), não sendo o caso, entretanto, de também arcar com indenização adicional por dano moral.

Conclusivamente, a sentença dirimiu a causa com acerto e pode ser confirmada pelos próprios fundamentos.

Ante o exposto, **nega-se provimento aos recursos**, majorados os honorários advocatícios, devidos pelo réu/apelante, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, para 15% do valor da condenação.

EDGARD ROSA
Desembargador Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ap. 1008554-29.2021.8.26.0564 São Bernardo do Campo 4ª VC VOTO 79773
Aptes.: Reginaldo Rodrigues da Silva e Itaú Unibanco S/A.
Apdos.: os mesmos

Ouso divergir do e. Relator sorteado, para dar provimento parcial ao recurso do réu e negar ao do autor.

No caso em tela, o autor alegou na inicial que foi vítima de um “golpe” de troca de cartão, ocorrido no interior de um supermercado no qual há terminal eletrônico do réu. Afirmou que, após fazer um saque, foi abordado por um indivíduo que avisou que a tela do terminal usado estava aberta com seus dados e sugeriu que ele inserisse novamente seu cartão na máquina. Ato contínuo, reinserido o cartão a máquina travou, momento que foi auxiliado por terceiro que lhe entregou um cartão. O autor o guardou e foi embora e só mais tarde constatou que o cartão que portava não lhe pertencia. Em seguida, narra o autor que percebeu diversas movimentações em sua conta corrente, as quais não reconhece e que totalizaram o valor aproximado de R\$ 12.049,97.

Pois bem; nesse contexto forçoso concluir que a única inferência possível é que houve a instalação, por terceiros, de algum dispositivo que possibilitou a retenção do cartão do autor no interior da máquina e a devolução de outro cartão com titularidade diversa. É inequívoca a responsabilidade da instituição financeira pela segurança que os aparelhos devem propiciar aos usuários nas operações realizadas. Cabe -lhe zelar para que as transações financeiras sejam realizadas corretamente. Anote-se inicialmente que sequer foi instaurada controvérsia a respeito do fato de não ter sido o autor quem realizara as operações impugnadas com o cartão. Assim, como o réu não conseguiu demonstrar a sua ausência de responsabilidade pelo evento, visto que se limitou a formular afirmações a respeito da segurança do seu sistema de transações eletrônicas - afirmou que somente seria possível efetuar alguma transação se a pessoa possuísse a senha pessoal da titular da conta -, deve responder pelo dano. A propósito, nesse sentido já se decidiu nesta Câmara em hipótese análoga (Ap. 7.242.729-1, São Paulo, Rel. Des. Thiers Fernandes Lobo, j. 12.08.08). Releva anotar que não há prova de que tal eclosão tenha sido decorrência da culpa exclusiva de terceiro. A melhor exegese dessa excludente é aquela que só

admite a exoneração da responsabilidade do fornecedor quando o terceiro intervém com exclusividade na cadeia causal. E no caso em tela, é evidente que o falsário não foi o único responsável pelo estabelecimento da cadeia causal. Se é certo que sua conduta foi decisiva para a consumação do dano, também é certo que o réu concorreu para o resultado. E concorreu por não ter agido com a diligência exigível nas circunstâncias. Releva notar que o réu deveria manter a segurança dos equipamentos que fornece a seus consumidores. Aqui, vale lembrar, que as compras efetuadas destoam do perfil do autor, além de terem ocorrido em lapso de tempo muito curto. Em tais circunstâncias, era imperioso o bloqueio preventivo do cartão pela instituição financeira.

No entanto, também deve ser levado em conta o fato do autor ter concorrido eficazmente para a eclosão do evento danoso. Apesar de vitimado pelo golpe da pessoa desconhecida, o fato é que não agiu com a diligência exigível nas circunstâncias, pois guardou em seu poder um cartão que não era o seu. É negligente quem guarda em seu poder cartão de outra pessoa e só vai perceber o ocorrido algum tempo depois. Além do mais, o autor também foi negligente, ao permitir que o meliante pudesse tomar conhecimento de sua senha, provavelmente ao digitá-la na presença de terceiro. Não se deve olvidar que, se o § 3º, II, do art. 14 da Lei 8.078/90 contempla as hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro como motivos de exoneração da responsabilidade, deve ainda ser admitida a culpa concorrente do consumidor como dirimente de responsabilidade, como motivo de mitigação de responsabilidade, malgrado a inexistência de previsão legal expressa (cf., STJ - Rec. Esp. 287.489/SP, 4ª T., Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, DJU 17. 4.01, Rec. Esp. 327.420/DF, 4ª T., 23.10.01; Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, “Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor e Defesa do Fornecedor”, Ed. Saraiva, p. 275). Assim, sopesadas as circunstâncias do caso concreto, deve ser decretada a inexigibilidade de 50% das operações impugnadas (débito e crédito), visto que a conduta negligente do autor também constituiu causa eficiente à concretização do resultado danoso. O réu deverá restituir ao autor essa importância, devidamente atualizada desde os lançamentos dos débitos e acrescida de juros moratórios legais, calculados desde a citação. No mais, não houve mesmo dano moral, visto que o que houve, em realidade, foi mero



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

abalo da relação contratual firmada entre as partes, que acarretou aborrecimentos ao autor. Apenas isso. Em tais casos, é necessário a prova de que o evento narrado causou consequências extraordinárias, aptas a render ensejo à reparação de algum dano extrapatrimonial. Então, não há substrato fático que possibilite a incidência de presunção de que aconteceu dano extrapatrimonial. Este deveria ter sido demonstrado.

Em tais circunstâncias, assentado que não houve nenhum arranhão à honra objetiva do autor, que não foi maculado o conceito de que ele desfruta na sociedade, a improcedência do pedido de indenização de dano moral é de rigor. Em resumo, é caso de prover em parte o recurso do réu e negar provimento ao do autor. E, diante do aqui decidido, houve recíproca sucumbência. Assim, cada parte deverá arcar com a metade das custas e despesas processuais e com honorários advocatícios da parte contrária, que arbitro, com fundamento no art. 85, § 8º, do C.P.C. em R\$ 1.000,00, atualizáveis da intimação do acórdão, mantida a ressalva quanto ao disposto no § 3º, do art. 98, do C.P.C.

É como voto, sempre tributado o devido respeito ao entendimento divergente.

Campos Mello



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	14	Acórdãos Eletrônicos	EDGARD SILVA ROSA	178B5106
15	17	Declarações de Votos	GASTAO TOLEDO DE CAMPOS MELLO FILHO	17A11B7B

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1008554-29.2021.8.26.0564 e o código de confirmação da tabela acima.