



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
QUARTA CÂMARA CÍVEL

ACÓRDÃO

Apelação Cível nº 0069639-11.2012.815.2001

Origem : 13ª Vara Cível da Comarca da Capital

Relator : Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho

Apelante : Luis Severino de Araújo

Advogados : Felipe Ribeiro Coutinho, André Luiz Cavalcanti Cabral e outro

Apelado : Banco do Brasil S/A

Advogada : Patrícia de Carvalho Cavalcanti

Apelada : Companhia Brasileira de Distribuição (Hipermercados Extra)

Advogado : Wilson Sales Belchior

APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PEDIDO JULGADO IMPROCEDENTE. INCONFORMISMO DO AUTOR. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRAS EFETUADAS POR TERCEIROS E NÃO RECONHECIDAS PELO PROPRIETÁRIO. FALHA DA PARTE AUTORA NO DEVER DE GUARDA DA SENHA PESSOAL E SECRETA. COMUNICAÇÃO TARDIA À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. DANO MATERIAL AFASTADO. DANO MORAL INOCORRENTE. SENTENÇA MANTIDA. DESPROVIMENTO.

- A realização de saque mediante uso do cartão de crédito somente se opera com o uso de senha pessoal e intransferível, cuja responsabilidade é única do titular, que tem o dever de zelo e guarda, não havendo como imputar ao banco ou qualquer outro réu a responsabilidade pelo infortúnio.

- Inviável a responsabilização das empresas promovidas, que em nada contribuíram para o ocorrido, assim como inexistente qualquer forma de dano aos direitos da personalidade da parte autora que seja apto a dar azo à indenização pretendida.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos.

ACORDA a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, negar provimento ao recurso.

Trata-se de **APELAÇÃO**, fls. 168/181, interposta por **Luis Severino de Araújo**, desafiando sentença, fls. 158/163, prolatada pelo Juiz de Direito da 13ª Vara Cível da Comarca da Capital que, nos autos da **Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais** proposta em desfavor do **Banco do Brasil S/A** e da **Companhia Brasileira de Distribuição (Hipermercados Extra)**, decidiu:

Diante do exposto, **JULGO IMPROCEDENTES** os pedidos da parte autora, decidindo o mérito da demanda, nos termos do art. 269, I, do Código de Processo Civil.

Em suas razões, após rememorar os fatos da lide, o recorrente cuidou de pontuar os motivos de reforma do pronunciamento judicial, aduzindo a responsabilidade objetiva das apeladas, com a falha e falta de segurança

na prestação do serviço, nos termos do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, não tendo o supermercado exigido a identificação do comprador. Sustenta que pelo risco da atividade empresarial, deveria o Banco do Brasil, nos casos de danos provenientes de fraudes e delitos praticados por terceiros, arcar com os prejuízos dos clientes. Defende, portanto, a ocorrência de danos morais e materiais, com o pagamento da indenização correlata.

Contrarrazões do **Banco do Brasil S/A** apresentadas às fls. 185/190, refutando os termos da apelação, dada à ausência de comprovação de danos em decorrência da conduta da instituição no evento, notadamente os de ordem moral.

Por seu turno, a **Companhia Brasileira de Distribuição (Hipermercados Extra)** ofertou contrarrazões às fls. 220/230, pugnando pela manutenção integral da sentença, declinando, para tanto: inexistência de danos morais e materiais; fato de terceiro como excludente de responsabilidade; efetivo ilícito causado por terceiro; impossibilidade de evitar o fato; precedentes pretorianos afastando os danos perseguidos.

A **Procuradoria de Justiça**, através da **Dra. Vanina Nóbrega de Freitas Dias Feitosa**, fls. 237/239, não se manifestou quanto ao mérito.

É o RELATÓRIO.

VOTO

Luis Severino de Araújo ingressou com **Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais**, em desfavor do **Banco do Brasil S/A** e da **Companhia Brasileira de Distribuição (Hipermercados Extra)**, decorrente, em sua ótica, de falha na prestação de serviço fornecido pelas empresas, consubstanciado no seguinte fato: no dia 27 de novembro de 2010, foi vítima de furto, ocasião em que foram subtraídos seus documentos pessoais, sobretudo cartões bancários. No dia seguinte, ou seja, 28 de novembro de 2010, dirigiu-se à Secretaria de Estado da Segurança e da Defesa Social para lavrar ocorrência policial, esta tombada sob o nº

6289-2010. Ato contínuo, retirou extrato bancário quando se deparou com as compras discriminadas no documento de fl. 17, totalizando o montante de R\$ 1.906,35 (hum mil novecentos e seis reais e trinta e cinco centavos). Argumenta que, nada obstante as tentativas, não houve a resolução do problema, ensejando o manejo desta demanda, requerendo também danos morais.

A par do conjunto probatório, verifica-se que as alegações iniciais não ganham verossimilhança.

Inicialmente porque, apesar de mencionar e numerar a ocorrência policial, fl. 04, não juntou cópia do respectivo boletim de ocorrência, para, por exemplo, aferir-se a data da ocorrência policial, cuidando apenas de colacionar o extrato bancário e o comprovante de situação cadastral do CPF, fls. 17 e 19.

Outrossim, também não se entende a causa de não ter o postulante providenciado, logo de imediato, alteração da senha através de um caixa eletrônico ou central de atendimento, tampouco realizado a ocorrência policial.

Registro, por oportuno, que a afirmação apenas nesta instância da compra “sem senha”, e ainda do problema de comunicação no atendimento pelo Banco do Brasil não foram, estranhamente, ventiladas na exordial, consistindo em inovação fática, devendo, portanto, ser desconsideradas.

Uma outra circunstância apta a afastar a pretensão recursal é a realização de compras com o uso da senha do cliente, fato este incontroverso.

Ora, sendo efetuadas as transações com o uso do cartão com *chip*, o qual requer o conhecimento da senha pessoal e secreta, antes da comunicação ao banco réu e à polícia, revelam que o apelante não agiu com a diligência necessária e que lhe era exigida ante o seu dever de guarda e sigilo da senha, possibilitando que terceiros tivessem o seu acesso, situação que possibilitou a concretização das referidas transações, prejuízos que não podem ser postos sob a responsabilidade da instituição financeira ré, e do supermercado ou posto de

gasolina.

Logo, não há como se dizer ter havido falha na prestação do serviço.

Nesse caminhar, entende-se que o furto ou a perda de cartão de crédito ou de débito com a senha pessoal (sem a devida comunicação hábil à administradora do cartão) impõe ao consumidor o ônus de arcar com os débitos contraídos, justamente por causa de sua responsabilidade na guarda da senha.

Confira-se precedentes de diversos Tribunais de Justiça no tema em testilha:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE DESCONSTITUIÇÃO DE INDÉBITO C/C DANOS MORAIS. CONSUMIDOR. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO. UTILIZAÇÃO DE CARTÃO POR PESSOA DE CONFIANÇA DA AUTORA. SENHA QUE SE ENCONTRAVA DE FÁCIL ACESSO JUNTO COM O CARTÃO DE CRÉDITO. NEGLIGÊNCIA DO CONSUMIDOR. AFASTADA A RESPONSABILIDADE DA OPERADORA DO CARTÃO DE CRÉDITO. DANOS MORAIS INOCORRENTES. APELO PROVIDO, À UNANIMIDADE. 1. Na espécie, restou incontroverso o fato das compras impugnadas terem sido realizadas com a senha pessoal da recorrida, a qual a sra. Danielle, vizinha e pessoa da confiança da demandante, teve acesso juntamente com o cartão, no momento do furto, conforme se verifica do auto de qualificação e interrogatório acostado aos autos. 2. Nesses casos, a jurisprudência pátria tem adotado o entendimento de que a administradora do cartão de

crédito não pode ser responsabilizada pela falta de cuidado do consumidor com sua senha, inexistindo dano moral nesta hipótese. Precedentes. 3. No que pese esta ter sido vítima de furto de pessoa de sua confiança, como relatado nos autos, sabe-se que o titular do cartão de crédito é responsável pelas operações efetivadas com uso dele até o momento em que comunica eventual extravio à administradora, destarte, mostrase legítima a cobrança e inexistente o dano moral alegado. 4. Poderá a demandante, contudo, insurgir-se contra a autora do furto em ação própria, cobrando o valor utilizado em seu cartão, bem como eventual juros e correção monetária. 5. Apelo provido, à unanimidade de votos, no sentido de afastar a condenação ao pagamento de danos morais pela apelante. (TJPE; APL 0069224-23.2013.8.17.0001; Quarta Câmara Cível; Rel. Juiz Conv. Jones Figueirêdo; Julg. 18/12/2014; DJEPE 09/01/2015)

E,

APELAÇÃO CÍVEL 1 E 2. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO, DANOS MATERIAIS E MORAIS. APELAÇÃO CÍVEL 1. Dano moral. Não ocorrência. Ausência de prova da inscrição do nome do autor no rol de inadimplentes. Recurso conhecido e não provido. Apelação cível 2. Furto de cartão de crédito. Compras efetuadas com o cartão após a comunicação do fato à administradora. Compras efetuadas mediante aposição de senha pessoal. Não comprovação. Dever de restituição dos valores cobrados indevidamente. Inexigibilidade da dívida.

Recurso conhecido e não provido. (TJPR; ApCiv 1273173-6; Curitiba; Décima Terceira Câmara Cível; Rel. Juiz Conv. Luiz Henrique Miranda; Julg. 30/01/2015; DJPR 07/04/2015; Pág. 266)

Ainda,

DIREITO DO CONSUMIDOR. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO. FURTO. COMPRAS NÃO RECONHECIDAS. USO DA SENHA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INEXISTÊNCIA. DANO MORAL AUSENTE. 1. Não configurado o nexo de causalidade entre o dano alegado pelo cliente e a ação ou omissão do banco, não há de se imputar responsabilidade à instituição financeira, mormente quando ausente prova de falha na prestação dos serviços. 2. Cabe ao titular, responsável pela guarda do cartão de crédito e pelo sigilo da senha pessoal e intransferível, em caso de perda, extravio ou furto, comunicar imediatamente à central de atendimento. 3. A utilização indevida de cartão por terceiros com a senha do titular, anterior à comunicação do furto, não constitui dano moral. 4. Recurso provido. (TJDF; Rec 2014.09.1.019463-0; Ac. 885.686; Segunda Turma Cível; Rel. Des. Mario-Zam Belmiro; DJDFTE 13/08/2015; Pág. 211)

Por fim,

CONSUMIDOR. INDENIZATÓRIA. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO COM CHIP. Falha da autora no dever de guarda da senha pessoal e secreta. Ausência de prova de que as transações tenham sido realizadas após a comunicação do fato ao banco

([artigo 333, inciso I, do CPC](#)). Inexistência de falha na prestação do serviço bancário. Dano moral incorrente. - Sentença reformada. Recurso provido. (TJRS; RecCv 0012258-27.2015.8.21.9000; São Leopoldo; Terceira Turma Recursal Cível; Rel^a Des^a Lusmary Fátima Turelly da Silva; Julg. 08/10/2015; DJERS 14/10/2015).

Por esse motivo, mantenho indene a sentença combatida, conquanto não vislumbrei falha na prestação do serviço, máxime por não existir nexos de causalidade entre o fato ocorrido e a conduta das empresas promovidas.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

É o **VOTO.**

Participaram do julgamento, os Desembargadores João Alves da Silva (Presidente), Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho (Relator) e Ricardo Vital de Almeida (Juiz de Direito convocado em substituição ao Desembargador Romero Marcelo da Fonseca Oliveira).

Presente a Dra. Vanina Nóbrega de Freitas Dias Feitosa, Promotora de Justiça, representando o Ministério Público.

Sala das Sessões da Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em 10 de maio de 2016 - data do julgamento.

Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho
Desembargador
Relator