



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES. ROMERO MARCELO DA FONSECA OLIVEIRA

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL N.º 0001034-13.2014.815.0491.

ORIGEM: Vara Única da Comarca de Uiraúna.

RELATOR: Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira.

APELANTE: Banco do Brasil S/A.

ADVOGADO: Sérgio Túlio de Barcelos (OAB/PB nº 20.412-A).

APELADO: Maria dos Santos da Silva.

ADVOGADO: Demóstenes Cezário de Almeida (OAB/PB nº 14.541).

EMENTA: INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. DESCONTOS FRAUDULENTOS EM CONTA BANCÁRIA OPERADOS POR TERCEIRO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES. PEDIDO JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTE. APELAÇÃO. RELATIVIZAÇÃO DA INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO PREVISTA PELO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AUXÍLIO DE TERCEIRO NA REALIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES POR MEIO DE CAIXAS ELETRÔNICOS. SAQUES REALIZADOS COM CARTÃO BANCÁRIO CUJA UTILIZAÇÃO REQUER A DIGITAÇÃO DA SENHA NUMÉRICA DE USO PESSOAL DO TITULAR DA CONTA. INEXISTÊNCIA DE FALHA NO SERVIÇO BANCÁRIO. NEXO CAUSAL NÃO DEMONSTRADO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS. ART. 14, §3º, DO CDC. DEVER DE INDENIZAR NÃO CARACTERIZADO. PROVIMENTO DO APELO. SENTENÇA REFORMADA. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO.

1. A inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor não se opera de modo automático, cabendo ao Magistrado a apreciação dos aspectos de verossimilhança da alegação do consumidor ou de sua hipossuficiência.
2. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, salvo se provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor).
3. As transações em caixas de autoatendimento são de única e exclusiva responsabilidade do correntista, que possui cartão e senha pessoais e intransferíveis para tal finalidade, pelo que não há que se falar em responsabilidade do fornecedor de serviços bancários pelos danos alegadamente sofridos pelo consumidor em decorrência do extravio de seu cartão e fornecimento de sua senha a pessoa desconhecida.
4. “Não há como imputar a responsabilidade ao banco pelos prejuízos decorrente de transações bancárias, quando referidas operações foram efetivadas mediante a autorização da titular da conta e de fornecimento de senha pessoal, cujo conhecimento é exclusivo da correntista falha do serviço da instituição financeira não demonstrada nos autos”. (TJPR; ApCiv 0777060-9; Londrina; Oitava Câmara Cível; Rel. Des. João Domingos Kuster Puppi; DJPR 22/09/2014; Pág. 145)

VISTO, relatado e discutido o presente procedimento referente à Apelação n.º 0001034-13.2014.815.0491, em que figuram como Apelante o Banco do Brasil e Apelada Maria dos Santos da Silva.

ACORDAM os eminentes Desembargadores integrantes da Colenda Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, à unanimidade, acompanhando o Relator, **em conhecer a Apelação e dar-lhe provimento para julgar totalmente improcedente o pedido.**

VOTO.

O **Banco do Brasil S/A** interpôs **Apelação** contra a Sentença de f. 105/110, prolatada pelo Juízo da Vara Única da Comarca de Uiráuna, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais em seu desfavor ajuizada por **Maria dos Santos da Silva**, que julgou parcialmente procedente o pedido, condenando a Instituição Financeira ao ressarcimento dos valores descontados da conta bancária de titularidade da Autora, no montante de R\$ 15.400,00, e ao pagamento de indenização por danos morais arbitradas na quantia de R\$ 3.000,00, bem como das custas processuais e honorários advocatícios, fixados no percentual de 10% sobre o *quantum* condenatório.

Em suas razões, f. 114/118-v, sustentou que a Autora não comprovou os supostos prejuízos sofridos e que o pedido de danos materiais foi feito de maneira aleatória e não quantificada, razão pela qual, em seu entender, deve ser julgado improcedente.

Alegou que agiu dentro do exercício regular de seu direito de credor e que não houve de sua parte conduta ilícita apta a ensejar sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais, cujo montante afirma ter sido arbitrado de forma elevada e desproporcional, requerendo, ao final, o provimento do Apelo e reforma da Sentença, para que o pedido seja julgado improcedente.

Contrarrazoando, f. 133/143, a Apelada defendeu ser dever dos Bancos a criação de mecanismos de segurança e dispor de pessoas especializadas nos horários em que presta serviços, de modo a garantir a incolumidade de seus clientes e usuários, sobretudo no interior das agências, argumentando que trouxe aos autos provas robustas que comprovam os danos patrimoniais e morais por ela alegados, razão pela qual pugnou pelo desprovimento do Recurso.

Desnecessária a intervenção do Ministério Público no feito, por não se configurarem quaisquer das hipóteses elencadas no art. 178, I a III, do CPC.

É o Relatório.

O Recurso é tempestivo e o preparo foi recolhido, f. 120, pelo que, presentes os requisitos de admissibilidade, **dele conheço.**

Nos termos do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços¹,

¹ 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

ao passo que o §3º, do mesmo artigo 14, prevê que o fornecedor não será responsabilizado se provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Por sua vez, a Súmula nº 479, do Superior Tribunal de Justiça², dispõe que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Na Exordial, f. 02/12, a Autora, ora Apelada, narra que, ao utilizar o terminal de autoatendimento em uma das agências do Banco Apelante, foi auxiliada por um terceiro que, segundo alega, se passou por funcionário da Instituição Financeira, momento no qual afirma que teve seu cartão de crédito substituído, fato que originou inúmeras transações, tais como saques e transferências, que reputa indevidas em sua conta bancária.

O Juízo, considerando a relação de consumo existente entre as Partes e a hipossuficiência da Autora, deferiu a inversão do ônus probatório por ela requerida, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor³.

Conquanto sejam aplicáveis, em casos como o vertente, os ditames do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a possibilidade de inversão do ônus da prova deferida pelo Juízo, tal princípio não se mostra absoluto, tampouco possui o condão de afastar por completo a regra geral inscrita no art. 373, I, do Código de Processo Civil/2015⁴, não dispensando a Autora de comprovar os fatos constitutivos do seu direito.

insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

- 2 Súmula/STJ nº 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.
- 3 Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;
- 4 Art. 373. O ônus da prova incumbe: I – ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito;

Na esteira da jurisprudência dos Tribunais de Justiça pátrios⁵, a instituição bancária não pode ser responsabilizada por operações anteriores à comunicação do furto do cartão de crédito, se os saques em conta corrente foram realizados com a utilização de cartão magnético com chip de segurança, em estabelecimentos locais (físicos) e mediante a confirmação da senha do titular da conta.

No caso destes autos, consoante relatado na Certidão de Ocorrência Policial de f. 18, a própria Autora afirma que somente se deu conta de que seu cartão havia sido trocado quase dois meses após o ocorrido, quando retornou à Agência Bancária e verificou os saques e transferências realizados em sua conta, que se deram no decorrer do período compreendido entre 25/08/2014 e 08/09/2014, f. 19/21.

- 5 APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. COMPENSAÇÃO DE CHEQUES EVENTUALMENTE CLONADOS. SERVIÇOS DE NATUREZA BANCÁRIA. PRETENSÃO À REPARAÇÃO DE DANOS POR ALEGAÇÃO DE SUPOSTA CLONAGEM DE CHEQUES. SAQUES E EMPRESTIMOS REALIZADOS MEDIANTE FRAUDE NA ASSINATURA NA CONTA CORRENTE. TITULAR DA CONTA QUE FEZ AUTORIZAÇÃO EXPRESSA A SEU COMPANHEIRO PARA RETIRAR TALONÁRIOS DE CHEQUES. LIVRE ACESSO DA PESSOA AUTORIZADA À MOVIMENTAÇÃO DA CONTA CORRENTE. SENHA CONFIDENCIAL REPASSADA A TERCEIRO. COMPANHEIRO QUE RETIROU OS CHEQUES QUE FORAM POSTERIORMENTE CLONADOS. PROVA PERICIAL QUE ATESTA QUE O COMPANHEIRO DA TITULAR POSSUÍA ASSINATURA IDÊNTICA À DA CORRENTISTA. NEXO DE CAUSALIDADE ENTRE O PREJUÍZO E A CONDUTA NEGLINGENTE DA AUTORA/APELANTE. PROVAS CARREADAS AOS AUTOS QUE CONTRADIZEM AS ALEGAÇÕES INICIAIS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. **Não há como imputar a responsabilidade ao banco pelos prejuízos decorrente de transações bancárias, quando referidas operações foram efetivadas mediante a autorização da titular da conta e de fornecimento de senha pessoal, cujo conhecimento é exclusivo da correntista falha do serviço da instituição financeira não demonstrada nos autos.** Apcvº 777060-9 8ª ccv. (TJPR; ApCiv 0777060-9; Londrina; Oitava Câmara Cível; Rel. Des. João Domingos Kuster Puppi; DJPR 22/09/2014; Pág. 145)

RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATO BANCÁRIO. **Alegação de negativa de empréstimos e saques eletrônicos que não se mostrou verossímil, mesmo se considerando versar a ação sobre consumo e ser o autor hipossuficiente Autor que demorou quase três meses para tomar providência a respeito da suposta utilização de seu cartão magnético mediante fraude, iniciada em 10.1.2008.** [...] Admitido pelo autor o compartilhamento de seu cartão magnético com a sua filha. Improcedência da ação mantida. Apelo do autor desprovido. (TJSP; APL 0142296-61.2008.8.26.0100; Ac. 7516150; São Paulo; Vigésima Terceira Câmara de Direito Privado; Rel. Des. José Marcos Marrone; Julg. 23/04/2014; DJESP 06/05/2014)

CONSUMIDOR. ALEGAÇÃO DE SAQUE NÃO AUTORIZADO. SUPOSTA FRAUDE. AUSÊNCIA DE VEROSSIMILHANÇA. UTILIZAÇÃO DO CARTÃO E SENHA. PEQUENOS VALORES. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. Caso em que sustenta a parte autora terem ocorrido saques indevidos na sua conta corrente, sendo r\$70,00 e r\$90,00 no dia 11/02/2011 e R\$ 20,00 no dia 17/02/2011. Não merece prosperar o pleito da demandante. **Compulsando-se aos autos verifica-se que não há qualquer indício de fraude, sendo que os saques foram realizados em local usual pela demandante e, além disso, não há notícias de que seu cartão com senha houvesse sido extraviado ou furtado. Ademais, os saques realizados no caso dos autos não guardam semelhança com aqueles obtidos através de fraude, que são vultosos, retirando, inclusive, todo valor existente na conta corrente da vítima.** Igualmente, não há falar que as imagens das câmaras levariam a procedência da ação, eis que, como se sabe, costumeiro é o titular da conta corrente entregar seu cartão e senha a uma pessoa de sua confiança para que efetue algum saque. Assim, ante a ausência de verossimilhança do narrado na inicial, deve ser mantida a decisão que julgou improcedente a ação. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos. Recurso improvido. (TJRS; RecCv 23829-97.2012.8.21.9000; Viamão; Primeira Turma Recursal Cível; Rel. Des. Carlos Francisco Gross; Julg. 26/11/2013; DJERS 02/12/2013)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. Furto de cartão de conta bancária. Contratos de empréstimo e saques realizados por terceiro. Alegação de que houve o requerimento, ao banco, para que o cartão fosse imediatamente bloqueado. Ausência de indício de prova neste sentido. Art. 333, I, do CPC. Relativização da inversão do ônus probatório prevista pelo Código de Defesa do Consumidor. Cartão furtado que contava com a anotação da senha de acesso. Negligência. Facilitação da suposta fraude. Art. 14, § 3º, II, do CDC. Culpa exclusiva do correntista. Excludente de responsabilidade. Ausência de nexo causal. Dever de indenizar não caracterizado. Pedidos improcedentes. Sentença mantida. Recurso desprovido. [...] **Age com negligência o correntista que mantém, junto ao cartão bancário, a sua senha de acesso, o que afasta por completo qualquer responsabilidade da instituição bancária por movimentações realizadas por terceiro fraudador.** (TJSC; AC 2013.054027-4; Santa Cecília; Primeira Câmara de Direito Comercial; Rel. Des. Ricardo Orofino da Luz Fontes; Julg. 12/09/2013; DJSC 15/05/2015; Pág. 709)

Muito embora se trate de caso de danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, o que atrairia a responsabilidade objetiva da Instituição Financeira, a teor do entendimento sumulado do STJ, já mencionado, o fato de a Autora haver permitido que terceiro tomasse posse de seu cartão e da sua senha, e de posse deles efetuasse saques e transferências bancárias, configura excludente da responsabilidade do Banco, por culpa exclusiva da vítima do terceiro fraudador, que se descuidou do dever de guarda do cartão.

Ressalvadas as peculiaridades desta demanda, que afastam a orientação emanada pela Corte Superior, não há como reconhecer o direito pleiteado pela Autora de ser indenizada por danos decorrentes de sua própria negligência e ausência de cuidado, mormente quando considerado que é impossível a utilização de cartão magnético sem o uso da senha, pessoal e intransferível, ônus que não pode recair sobre a Instituição Financeira.

Posto isso, **conhecida a Apelação, dou-lhe provimento para, reformando a Sentença, julgar improcedente o pedido e, invertendo o ônus sucumbencial, condenar a Autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em R\$ 500,00, suspensa sua exigibilidade, nos termos do §3º, do art. 98, do Código de Processo Civil/2015.**

É o voto.

Presidi o julgamento realizado na Sessão Ordinária desta Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, no dia 14 de dezembro de 2017, conforme Certidão de julgamento, dele também participando, além deste Relator, o Exmo. Des. João Alves da Silva e o Exmo. Dr. Tércio Chaves de Moura (juiz convocado para substituir o Exmo. Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho). Presente à sessão a Exma. Procuradora de Justiça Dra. Jacilene Nicolau Faustino Gomes.

Gabinete no TJ/PB em João Pessoa,

Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira
Relator

INDENIZATÓRIA. CONSUMIDOR. SAQUES INDEVIDOS EM CONTA-CORRENTE. TESE INICIAL NÃO COMPROVADA. SUPOSTA FRAUDE NÃO EVIDENCIADA. USO DO CARTÃO MAGNÉTICO E DA SENHA PESSOAL DA AUTORA. SENTENÇA DE IMPROCEDENCIA MANTIDA. [...] **Cabe destacar ainda que os saques ora em discussão não fogem do padrão de movimentação da conta da requerente, havendo diversos saques anteriores ao período discutido em valores e periodicidade semelhantes aos discutidos.** Por fim, a situação descrita nos autos não se amolda àquelas comumente verificadas, em caso de fraude, restando afastada a verossimilhança das alegações iniciais, de modo que não há como acolher o pleito indenizatório. Recurso improvido. (TJRS; RecCv 50025-41. 2011. 8. 21. 9000; Caxias do Sul; Segunda Turma Recursal Cível; Rel. Des. Leandro Raul Klippel; Julg. 25/01/2012; DJERS 27/01/2012)