



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba
Gabinete da Desembargadora Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti

Acórdão

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0025505-30.2011.815.2001
RELATORA : Des.^a Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti
APELANTE : Fernando Cavalcanti Guimarães
ADVOGADO : Wilson Furtado Roberto
APELADO 01 : Confidence Corretora de Câmbio S/A
ADVOGADO : Flávia Ferreira Portela e outros
APELADO 02 : Sacs – South American Card Services,
Administradora de Cartões S/A
ADVOGADO : Flávia Ferreira Portela e outros
APELADO 03 : Visa do Brasil Empreendimentos Ltda.
ADVOGADO : José Theodoro Alves Araújo

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EXTRAVIO DO CARTÃO DE CRÉDITO DO AUTOR. UTILIZAÇÃO POR TERCEIROS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR, QUE FALHOU NO DEVER DE GUARDA DO CARTÃO E DA RESPECTIVA SENHA. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS FORNECIDOS PELOS PROMOVIDOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. DESPROVIMENTO DO APELO.

Restando evidenciada a culpa exclusiva do consumidor, na situação de utilização, por terceiro, do seu cartão (resguardado por senha de caráter secreto e pessoal), não há que se falar em responsabilização dos promovidos (corretor e administrador do cartão) pelos alegados danos.

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acima identificados:

ACORDA a Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, **NEGAR PROVIMENTO AO APELO**.

RELATÓRIO

Trata-se de **Apelação Cível** interposta por **Fernando Cavalcanti Guimarães**, buscando a reforma da sentença do Juízo de Direito da 1ª Vara Cível da Comarca da Capital, proferida nos autos da **Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais**, ajuizada pelo apelante em face da **Confidence Corretora de Câmbio S/A**; da **Visa do Brasil Empreendimentos Ltda.** (Cartão Visa); e da **SACS – South American Cards Services**.

Narrou o autor na exordial que *“adquiriu um cartão **VISA TRAVEL MONEY – VTM** com um saldo U\$\$ 5.000,00 (cinco mil dólares americanos), ou seja, R\$8.648,00 (oito mil, seiscentos e quarenta e oito reais), através da **CORRETORA CONFIDENCE**, e administrado pela **SACS**”* (fl. 02).

Esclareceu que depositou os supracitados valores *“antecipadamente para as rés, pois trata-se de um cartão cashcard, ou seja, pré-pago, que funciona como travelcheck”* (fl. 02).

Seguiu aduzindo que *“chegou nos Estados Unidos por volta das 18h00 do domingo (08/05/2011) e ao procurar o seu cartão VTM na terça-feira (10/05/2011) para utilizar para pagar as suas contas nos Estados Unidos, percebeu que havia sido extraviado da sua carteira”* (fl. 02).

Afirmou que, *“no mesmo momento, telefonou para a Central de Atendimento da SACS e comunicou a perda, oportunidade em que tomou ciência que só lhe restava U\$\$ 14 (catorze dólares americanos) de saldo, o que causou grande surpresa e estranheza, tendo em vista que nos termos de uso do VTM consta que as compras e/ou pagamentos só poderão ser efetivados mediante uso de senha pessoal”* (fl. 03).

Acrescentou que, *“no mesmo dia enviou uma carta manuscrita via Fax, conforme requerido, solicitando a devolução destes valores sacados indevidamente, pois em nenhum momento repassou sua senha para terceiros”,* no entanto, *“a SACS, no dia 20 de maio de 2011, enviou um e-mail com a negativa de ressarcimento, informando que não poderia ser responsabilizadas por gastos anteriores à comunicação do extravio”* (fl. 03).

Alegando que tal negativa não se sustenta e que a situação lhe gerou constrangimentos (sendo obrigado, inclusive, a pedir ajuda a amigos), requereu, na presente demanda, que os promovidos sejam condenados a lhe pagar indenizações por danos morais (em valor a ser fixado pelo juízo) e materiais (no montante equivalente ao que constava em seu cartão antes de ser extraviado).

Na sentença vergastada (fls. 234/238), o magistrado *a quo* excluiu a promovida VISA do Brasil Empreendimentos Ltda. da lide, por ilegitimidade passiva *ad causam* (*haja vista não possuir qualquer relação com a administração do cartão de crédito do autor, emitido pela Confidence Corretora de Câmbio S/A e administrado pela SCAS – South American Cards*). E, no

mérito, julgou improcedente o pleito exordial, sob o fundamento de que os demandados “*não devem ser responsabilizados pelos valores gastos em momento anterior à notícia do furto, porque não se trata de falha na prestação do serviço, e, sim, excludente de responsabilidade fundada na culpa privativa da consumidora*”, que “*não tomou os cuidados necessário em relação à guarda do cartão e de sua senha de uso pessoal*” (fl. 236).

Nas razões do presente apelo (fls. 243/247), o autor/apelante alega que os fundamentos da sentença não se sustentam, pois “*só pôde comunicar as recorridas quando tomou ciência da perda do cartão e nesse tempo os fraudadores já haviam utilizado o cartão, serando por completo o saldo*” (fl. 244).

Aduz que, “*na verdade, foi diligente e requereu imediatamente a suspensão do cartão*” e, “*como demonstram os extratos acostados pelas demandadas, os fraudadores utilizaram o cartão sem sequer digitar a senha, mas apenas passando pela maquineta*” (fl. 245).

Invocando, ainda, a Súmula 479 do STJ, requereu a reforma do *decisum*, com o julgamento de procedência do pedido inicial.

Intimados, os promovidos/apelados apresentaram contrarrazões às fls. 256/262 e 264/276.

Às fls. 283/288, a douta Procuradoria de Justiça indicou a ilegitimidade passiva *ad causam* da VISA do Brasil Empreendimento Ltda. e, quanto ao mérito, absteve-se de opinar, por considerar ausentes as situações ensejadoras de manifestação ministerial obrigatória.

VOTO

Inicialmente, destaco que, como na sentença vergastada o magistrado *a quo* já excluiu uma das promovidas da lide (Visa do Brasil Empreendimentos Ltda.) e, em seu recurso apelatório, o autor **não** apresentou impugnação específica contra o aludido ponto do *decisum*, não é mais necessário tergiversar sobre o assunto nesta instância recursal, devendo o presente julgamento abordar diretamente a questão meritória ventilada no apelo, considerando-se, logicamente, que integram o polo passivo da demanda apenas as outras duas promovidas (Confidence Corretora de Câmbio S/A e SACS – South American Cards Services).

Conforme relatado, o autor ajuizou a presente demanda pretendendo ser indenizado material e moralmente em decorrência de supostas falhas na prestação dos serviços de cartão magnético denominado **CASHCARD**, que funciona como uma espécie de cartão pré-pago, por meio do qual ele, consumidor, possuía um saldo de U\$\$ 5.000,00 (cinco mil dólares americanos), ou seja, R\$8.648,00 (oito mil, seiscentos e quarenta e oito reais),

depositados antecipadamente, para serem utilizados durante viagem aos Estados Unidos.

Alega o autor/apelante que desembarcou em solo americano no dia 08/05/2011 (domingo) e, ao procurar o seu cartão na terça-feira (10/05/2011), percebeu que este havia sido extraviado, o que lhe fez entrar em contato com a Central de Atendimento da SACS, oportunidade em que tomou ciência de que só lhe restavam U\$\$ 14 (catorze dólares americanos) de saldo.

Entendendo que as promovidas devem ser responsabilizadas objetivamente (independentemente da existência de culpa) pelo ocorrido, requer o pagamento de indenização por danos materiais e morais.

É bem verdade que, por se tratar de relação de consumo, é aplicável à espécie o Código de Defesa do Consumidor, o que traz à tona a **responsabilidade objetiva** (independente de culpa) dos fornecedores de serviço, nos termos do art. 14, *caput*, do aludido diploma:

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. (grifei).

Ocorre que o §3º do próprio art. 14, CDC, elenca algumas situações excludentes de responsabilidade dos fornecedores de serviços, valendo destacar a do inciso II:

Art. 14. (acima transcrito)
§ 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

In casu, entendo que, conforme afirmado na sentença de primeiro grau, está caracterizada a culpa exclusiva do consumidor, o que exclui a responsabilidade dos promovidos/apelados, impondo o julgamento de improcedência do pleito exordial.

É que, como bem mencionado pelo magistrado sentenciante, *in casu*, “se tratava de cartão com uso de senha pessoal, havendo a necessidade de conhecimento dessa que é individual e secreta para a perfectibilização das transações impugnadas pela autora” (fl. 237).

Sobre a necessidade de senha para a utilização do cartão objeto desta ação, vale observar o que dispõe o item 2.1 do TERMO E CONDIÇÕES DE USO, juntado pelo próprio autor com a exordial:

2. Funcionamento do Cartão

2.1. Senha

(a) Junto com o cartão, o cliente receberá uma senha para uso pessoal, intransferível e confidencial, não podendo ser revelada a quem que seja, nem exposta em local a que terceiros tenham acesso, não podendo, ainda, ser guardada junto com o cartão. Esta senha será a assinatura digital do cartão, correspondendo à assinatura do Cliente, para todos os fins e efeitos de direito, nas transações realizadas em caixas automáticos e outros equipamentos de identificação eletrônica.

Nas razões do presente apelo, o autor/apelante argumentou que, *“como demonstram os extratos acostados pelas demandadas, os fraudadores utilizaram o cartão sem sequer digitar a senha, mas apenas passando pela maquineta”*, o que eximiria a responsabilidade dele (consumidor) como guardião da senha.

Essa tese, contudo, não merece guarida, pois, ao contrário do que sustenta o apelante, os extratos juntados pelas promovidas não fazem qualquer referência à utilização do cartão sem a inserção da senha, ou seja, através de simples passagem na maquineta.

Aliás, o que se extrai do item 2.1 do Termo e Condições de Uso, acima transcrito, é que a senha seria exigida **“para todos os fins e efeitos de direito”**, tanto nas **“transações realizadas em caixas automáticos”**, quanto **“em outros equipamentos de identificação eletrônica”**, como aqueles de maquinas existentes em estabelecimentos comerciais, a exemplo dos constantes nos extratos colacionados pela promovida (fl. 120), que evidenciam a realização de compras em lojas (Walgreen, Best Buy, etc.) e em redes alimentícias (Pizza Di Giorgio Café).

Destarte, não restam dúvidas quanto à necessidade de inserção de senha para a utilização do cartão, o que demonstra que, se este foi utilizado por terceiros, em locais externos ao estabelecimento dos promovidos, isso aconteceu por culpa exclusiva do consumidor, que falhou no seu dever de guarda, eximindo a responsabilidade dos fornecedores dos serviços, conforme, inclusive, proclamou esta Egrégia Primeira Câmara Cível, em recente julgado (de outubro de 2016), de relatoria do Desembargador José Ricardo Porto:

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO. SAQUE REALIZADO POR TERCEIRO ESTRANHO EM CONTA-CORRENTE ATRAVÉS DE CAIXA ELETRÔNICO. **DEVER DO CORRENTISTA DE GUARDA DO CARTÃO E SIGILO DA SENHA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA.** FORTUITO EXTERNO. ROMPIMENTO DO NEXO DE CAUSALIDADE. **AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DO BANCO.** SENTENÇA MANTIDA. DESPROVIMENTO DA IRRESIGNAÇÃO.

- O fato de o saque haver sido efetuado **com o cartão e senha do consumidor** em caixa eletrônico, sem notícias de perda/roubo ou de ter a correntista sofrido qualquer violência no estabelecimento bancário, afasta o dever de indenizar da instituição financeira, por ausência de demonstração da falha do serviço prestado. [...].¹

Vale ressaltar que, *in casu*, as transações impugnadas pelo autor só ocorreram no período anterior ao seu contato com a Central de Atendimento ao Cliente (inexistindo registro de nova utilização do cartão após a comunicação), não havendo como se exigir que os promovidos providenciassem o bloqueio do cartão antes de serem comunicados do extravio.

Importa esclarecer, também, que, embora o autor/apelante tenha invocado, em seu favor, a Súmula 479 do STJ, esta não se aplica ao caso, porquanto, na hipótese sob exame, a suposta fraude eventualmente praticada por terceiros (que utilizaram o cartão do autor) não ocorreu no interior do estabelecimento da promovida, situação tratada no enunciado da supracitada súmula, que estabelece: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por **fortuito interno** relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”

Em situações como a dos autos, tem decidido o STJ:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. **SAQUES REALIZADOS POR TERCEIRO MEDIANTE UTILIZAÇÃO DE SENHA PESSOAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO EVIDENCIADA.** [...]

1. A Corte de origem, mediante o exame dos elementos informativos dos autos, entendeu que não ficou configurada a responsabilidade civil da instituição financeira pelos saques realizados por terceiro na conta da agravante utilizando a senha pessoal da cliente, uma vez que o furto do cartão não ocorreu em suas dependências e não ficou comprovada a alegada troca do seu cartão por funcionária da agravada.

2. Infirmar as conclusões do julgado, para reconhecer a deficiência no dever de segurança, a fim de caracterizar a falha na prestação do serviço, demandaria o revolvimento do suporte fático-probatório dos autos, o que encontra vedação na Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça.

3. Agravo interno a que se nega provimento.²

¹ TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00067328220148150011, 1ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. JOSÉ RICARDO PORTO, j. em 11-10-2016.

² STJ - AgInt no AREsp 749.081/PR, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 27/09/2016, DJe 10/10/2016.

Com efeito, diante da inexistência, no presente caso, de vício na prestação dos serviços, mas sim de culpa exclusiva da vítima, que falhou no seu dever de guarda do cartão e da respectiva senha, não há que se falar em dever de indenizar por parte dos promovidos, pelo que agiu bem o magistrado sentenciante ao julgar improcedentes os pleitos exordiais.

Face ao exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao presente apelo.

É como voto.

Presidiu a sessão a Exm^a.Sr^a. Des^a. Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti. Participaram do julgamento, além da Relatora, eminente Des^a. Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti, o Exm^o. Des. José Ricardo Porto e o Des. Leandro dos Santos. Presente à sessão a Exm^a. Dr^a. Janete Maria Ismael da Costa Macedo, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Primeira Câmara Cível “Desembargador Mário Moacyr Porto” do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em 21 de fevereiro de 2017.

Desa Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti
RELATORA

g07