


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO VICENTE
FORO DE SÃO VICENTE
4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjsp.jus.br

SENTENÇA

Processo nº: **1009493-57.2023.8.26.0590**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Bancários**
 Requerente: **Josefa Bispo Henrique**
 Requerido: **Visa do Brasil Empreendimentos Ltda (visa) e outros**

Prioridade Idoso
 Justiça Gratuita

Processo nº 2023/000769

Vistos.

JOSEFA BISPO HENRIQUE ajuíza ação declaratória c/c indenização por danos materiais e morais em face de **VISA ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO (VISA), MASTERCARD BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA (MASTERCARD), BANCO ITAU UNIBANCO S/A, BANCO CSF S/A (CARREFOUR SOLUÇÕES FINANCEIRAS) e BANCO BRADESCARD S/A**, alegando que no dia 08/03/2023 recebeu ligação telefônica de suposto funcionário da Central de Segurança dos Cartões Mastercard/Visa, informando sobre operações suspeitas realizadas com seus cartões.

Nos termos da inicial, a autora, possuindo mais de 60 anos, pessoa humilde, rústica e de poucas luzes, estando de posse de seus cartões sem ter realizado nenhuma transação, atendeu ao pedido e ligou para o número indicado e, após diversas confirmações de dados pessoais e financeiros, que a fizeram sentir-se segura, a ligação foi direcionada a um atendimento eletrônico, onde digitou o número de protocolo, escolheu a bandeira do cartão e inseriu seu CPF e números de cartões para cancelamento das operações fraudulentas.

1009493-57.2023.8.26.0590 - lauda 1

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO VICENTE

FORO DE SÃO VICENTE

4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjsp.jus.br

Ainda conforme a inicial, na sequência um "novo atendente" de nome Júlio Chaves, identificado como do setor de cancelamento, informou uma lista de operações supostamente fraudulentas e solicitou que a autora cortasse os cartões ao meio para inutilizar a tarja magnética, colocasse-os em um envelope lacrado junto com seu celular (se tivesse aplicativo de instituição financeira) e que um portador devidamente identificado os retiraria em até duas horas para análise.

De acordo com a autora, sem desconfiar da situação, procedeu conforme as instruções, sendo que o tal "portador" compareceu na residência daquela, acompanhado de uma pessoa que se identificou como policial, retirando o envelope, informando que a devolução do celular e novos cartões ocorreria em até 3 dias úteis, o que não ocorreu.

Ainda de acordo com a longa inicial, em 12/03/2023 a autora entrou em contato com as centrais de atendimento e descobriu que havia sido vítima de um golpe, sendo orientada a bloquear os cartões, comparecer às instituições financeiras para contestar as operações e registrar um Boletim de Ocorrência, assim procedendo e, posteriormente, tomou ciência das operações fraudulentas e dos prejuízos sofridos, totalizando R\$ 8.643,36 no Banco Itaú-Unibanco; R\$ 7.590,43 no Banco CSF (Cartão Carrefour); e R\$ 6.947,44 no Bradescard (Cartão Casas Bahia), tendo os réu negado o estorno das operações contestadas, mesmo existindo seguro do cartão, aduzindo que o Banco Itaú Unibanco exigiu fosse contratado pela autora empréstimo para cobrir o saldo de sua conta, que ficou negativo em razão das operações fraudulentas.

Por conta disto, pretende a declaração de inexistência dos débitos, o cancelamento das operações fraudulentas, a devolução dos valores indevidamente cobrados e o cancelamento do empréstimo bancário obrigatório realizado junto ao Banco Itaú-Unibanco, totalizando R\$ 33.181,23 em danos materiais, bem como requer indenização por danos morais no valor mínimo de R\$ 10.000,00, devido aos transtornos, aborrecimentos, abalo psicológico e dificuldades sofridas em todo o episódio.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO VICENTE

FORO DE SÃO VICENTE

4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjssp.jus.br

Indeferida a tutela de urgência, conforme decisão de fls. 56/57, contra a qual interposto agravo de instrumento, ao qual negado provimento (fls. 867/872).

Contestação nas fls. 105/124) do BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A alegando, em resumo, inexistência de responsabilidade da instituição, sob o argumento de que o golpe ocorreu fora das dependências bancárias, tratando-se de evento externo, com colaboração da parte autora para sua concretização. Afirma a inexistência de vazamento de dados internos e a ausência de nexo de causalidade, atribuindo culpa exclusiva à parte autora e/ou a terceiros. Sustenta que a autora entregou espontaneamente o cartão e senha para terceiros, com flagrante negligência, pois o golpista sequer se passou por funcionário de alguma das instituições e a ligação não partiu de número pertencente ao réu, acrescentando que não disponibiliza funcionários para recolher cartões ou solicitar senhas, muito menos as centrais de atendimento operam solicitando tais informações. Argumenta que foi a vítima que forneceu os dados de segurança, cumprindo ao banco dever de educação, informação e transparência, realizando campanhas de conscientização sobre os golpes, não havendo provas de vazamento de dados por parte do banco.

BANCO BRADESCARD S.A. apresenta contestação nas fls. 369/393, alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, na medida em que não tem a guarda do cartão e desconhece a senha pessoal e intransferível do titular. Argumenta que não foi o credor dos pagamentos realizados e tampouco possui ingerência sobre os locais onde a parte autora possui cadastro e autoriza pagamentos. Aponta que o Boletim de Ocorrência não menciona o cartão do Banco Bradescard, acrescentando que não houve falha na prestação de serviços bancários, tampouco infração às normas de proteção e defesa do consumidor, mas culpa exclusiva da autora e/ou de terceiros, tratando-se de fortuito externo. Aduz que o cartão da autora possui *chip* criptografado e senha pessoal, o que afasta a responsabilidade do banco em transações feitas com cartão e senha. Menciona que a certificadora oficial dos PINPADS ABECS



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO VICENTE

FORO DE SÃO VICENTE

4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjisp.jus.br

autenticou como segura a plataforma de autorizações do Banco Bradesco para transações via chip/senha, e que não há possibilidade de transação válida sem o uso do cartão original e da senha.

O BANCO CSF S/A (CARREFOUR SOLUÇÕES FINANCEIRAS) também apresenta contestação (fls. 491/525), reiterando a narrativa do golpe do motoboy. Alega que as compras contestadas foram efetuadas com cartão de crédito com chip e digitação de senha, conforme o código de entrada "51", indicando inserção de chip e senha coletada. Afirma que o banco réu não envia preposto ou motoboy para retirar cartão ou solicitar senha. Destaca que o Banco CSF divulgou material explicativo alertando sobre o golpe. Menciona que a boa guarda do cartão e de seus dados é responsabilidade do portador. Argumenta que não houve violação da LGPD, pois não foi evidenciado que o tratamento de dados pelo Banco Réu causou a fraude. Alega inexistência de defeito na prestação do serviço e culpa exclusiva da vítima/terceiro, o que exclui a responsabilidade do fornecedor.

A MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA apresenta contestação nas fls. 643/664, alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, pois não é emissora ou administradora de cartões, tampouco possui ingerência sobre as transações efetuadas, explicando a estrutura do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), distinguindo o papel da bandeira (Mastercard), do emissor do cartão (Bancos), do credenciador de estabelecimentos e do portador. Afirma que a Mastercard não participa das relações entre emissor/portador ou credenciador/estabelecimento. Argumenta que a cobrança é realizada pelo banco, e não pela Mastercard. Aponta culpa exclusiva da parte autora que contribuiu para a concretização do golpe.

A VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA. contesta nas fls. 739/765 também alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, pois é mera representante da bandeira do cartão e não mantém relação com a parte autora. Assim como a Mastercard, explica o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e o papel da bandeira como detentora da tecnologia que viabiliza a

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO VICENTE

FORO DE SÃO VICENTE

4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjsp.jus.br

comunicação virtual, sem emitir cartões, administrar crédito ou ter contato direto com o consumidor ou estabelecimento comercial. Argumenta que as imputações feitas à VISA na inicial não são verdadeiras. Impugna as teorias da asserção, da cadeia de fornecimento e da aparência, alegando que não induzem à sua legitimidade. Subsidiariamente, no mérito, alega ausência de qualquer indício de comprovação das alegações da autora e impossibilidade de inversão do ônus da prova, acrescentando que, quando muito, há culpa exclusiva de terceiro, o que exclui a responsabilidade objetiva do CDC, ou culpa exclusiva do consumidor.

Réplicas nas fls. 878/907; 962/992; 993/1.027; 1.028/1.058.

Saneador nas fls. 1.080/1.081, rejeitando a impugnação ao valor da causa; indeferindo denunciação da lide; postergando a análise das preliminares de ilegitimidade passiva quando do exame do mérito; não invertendo o ônus probatório e determinando que as partes se manifestassem quanto ao interesse na produção de outras provas.

Contra esta decisão que não deferiu a inversão do ônus probatório, foi interposto agravo de instrumento, ao qual inicialmente concedido efeito suspensivo (fls. 1.095/1.096) e ao final dado provimento, para determinar a inversão do ônus probatório, considerando o disposto no art. 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor (fls. 1.128/1.132).

Em razão daquela determinação da instância superior, foi reaberto prazo para que as partes se manifestassem quanto ao interesse na dilação probatória (fl. 1.136), tendo apenas a autora manifestado interesse na vinda de gravações dos contatos mantidos com as rés, bem como fossem apresentados comprovantes das operações impugnadas, conforme especificadas na inicial e nas fls. 1.143/1.144, bem como apresente o BANCO CSF o contrato de seguro das operações e que o Banco Itaú identificasse o local onde ocorreu o saque de R\$ 1.500,00 realizado em 08/03/2023.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO VICENTE

FORO DE SÃO VICENTE

4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjst.jus.br

Foram deferidas apenas as provas especificadas na decisão de fl. 1.146, sendo que o Banco Itaú apresentou o documento de fl. 1.152; o Banco CSF não localizou o contrato (fls. 1.153/1.154), sobrevivendo a decisão de fl. 1.161, encerrando a instrução processual, decisão preclusa (fl. 1.165).

É o relatório.**Passo a decidir.**

Trata-se de ação declaratória cumulada com pedidos indenizatórios por danos materiais e morais, em razão da utilização indevida de cartões de créditos dos quais é titular a autora, emitidos por bandeiras e administrados pelos réus especificados na inicial.

Na medida em que tanto as detentoras das bandeiras como os bancos emissores dos cartões de crédito integram a cadeia de consumo, fornecendo a estrutura para que o consumidor se valha do meio de pagamento por eles disponibilizado, tem responsabilidade solidária pelos prejuízos derivados deste sistema ao consumidor, aplicando-se, na espécie, o disposto no art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, daí afasta-se toda arguição prejudicial dos réus no tocante à ilegitimidade passiva.

Todas as operações de compra através dos respectivos cartões de créditos operados pelos réus, bem como saque em terminal eletrônico, estão devidamente especificadas nos quadros de fls. 07/08, não havendo controvérsia entre as partes no tocante ao lançamento destas despesas nas respectivas faturas.

Também não há controvérsia que a autora foi compelida a contratar empréstimo com o corréu Banco Itaú para cobrir o saldo de sua conta que restou negativo (fls. 37/43), não apenas pelo saque realizado em 08/03/23, no valor de R\$ 1.500,00, mas também pela diversas operações de compra, realizadas na função débito, em um mesmo estabelecimento (QUE BOM GESSO), todas na mesma data e em sequência, conforme documento de fl.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO VICENTE

FORO DE SÃO VICENTE

4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjsp.jus.br

1.152.

É certo que, considerando o golpe em si, tudo ocorreu fora das agências bancárias, sendo de início perpetrado por via telefônica, cuja dinâmica é bem descrita na inicial.

Também não se desconhece que, atualmente, há muita informação acerca desta modalidade de golpe, em todas as variantes possíveis da fraude, pelo que, além da titular do cartão de crédito, o próprio banco emissor tem amplo conhecimento de como se perpetra a fraude e os efeitos deletérios por ela produzidos aos seus clientes.

Cumpra analisar se, não obstante tais aspectos, as instituições bancárias concorreram ao escopo fraudulento dos meliantes.

O correntista é consumidor, nos exatos termos do art. 2º, da Lei 8.078/90, e o réu fornecedor de serviços, conforme especifica o art. 3º, § 2º, da mesma lei.

Daí porque a responsabilidade do estabelecimento bancário no fornecimento de serviços é objetiva, vale dizer, independe de culpa, conforme a dicção do art. 14, também do Código de Defesa do Consumidor, excluindo-se tal responsabilidade tão-somente no caso do fornecedor comprovar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro para o evento.

Embora sejam aceitáveis como meios de prova do saque os extratos e demonstrativos de débitos oriundos dos terminais eletrônicos, isto não transforma tais documentos em prova irretorquível e indisputável sobre a regularidade das operações bancárias neles registradas.

Aliás, seria nula cláusula contratual neste sentido, caso exonerasse a responsabilidade do fornecedor por vício do serviço, conforme previsão contida no art. 51, inciso I, do CDC, até porque *“os bancos respondem pelo risco profissional assumido, só*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO VICENTE

FORO DE SÃO VICENTE

4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjisp.jus.br

elidindo tal responsabilidade a prova, pela instituição financeira, de culpa grave do cliente ou de caso fortuito ou força maior” (1º Tribunal de Alçada Civil de São Paulo – ora extinto – 7ª C. – Ap. – Rel. Luiz de Macedo – j. 22.11.83 – RT 589/143).

A instituição bancária se vale destes terminais eletrônicos, bem como dos cartões de crédito magnéticos, através do qual neles são realizadas as operações, não apenas como forma de discutível facilitação de acesso do cliente ao serviço e ao crédito, mas principalmente para minimizar seus custos operacionais, através da redução do pessoal de atendimento, possibilitando aumento considerável nos lucros assombrosos dos integrantes do sistema bancário nacional, conforme periodicamente é noticiado quando da divulgação dos balanços anuais destas empresas.

Portanto, mesmo que não se falasse de responsabilidade objetiva derivada de texto expresso de lei, suprimindo por conveniência própria o atendimento pessoal, os bancos respondem pelo risco profissional inerente a sua atividade, da qual somente eles extraem lucro, não podendo transferir ao cliente o risco da utilização do terminal eletrônico ou do cartão de crédito magnético, até porque tais terminais devem ser encarados como extensão da própria agência bancária.

Em sendo o banco depositário responsável pela segurança dos correntistas, no tocante aos valores que lhe são confiados e as operações realizadas através de meio de pagamento por ele fornecido, acerca do qual disponibiliza uma ampla rede de estabelecimentos conveniados para utilização do cartão de crédito/débito, cumpria demonstrar a regularidade das operações inquinadas, sendo que não apresentam os réus, em suas também longas contestações, nenhuma informação fidedigna acerca das operações de compra pela modalidade crédito/débito, realizadas em sequência e em favor de alguns poucos estabelecimentos, em valores expressivos e, algumas, de forma parcelada.

Com efeito, apenas na empresa QUE BOM GESSO, localizada em Guarujá, foram feitas vinte uma

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO VICENTE

FORO DE SÃO VICENTE

4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjsp.jus.br

operações, nos dias 08 e 09 de março de 2023, através dos quatro cartões de crédito dos quais é titular a autora, nas funções crédito/débito.

Os réus foram compelidos a apresentar os documentos relativos a tais operações, sendo que esta prova compete exclusivamente a estes, uma vez que são operadores do sistema, nada trazendo de concreto, pelo que infere-se seja muito provável que estas compras foram fictícias, servindo apenas para disponibilizar os recursos aos fraudadores, revelando claríssima falta de segurança do sistema, pois permite que terceiros utilizem do meio de pagamento, sem nenhum tipo de conferência quanto à regularidade da posse do cartão.

Há muito solidificado o entendimento de que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras, conforme cristalizado na Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça e, ainda que assim não fosse, ou seja, que não houvesse a inversão do ônus probatório com fundamento no art. 6º, VIII, daquele diploma legal, a condição de gerenciadores do sistema impunha aos réus dever de esclarecer quanto às operações lançadas nas faturas do cartão de crédito da autora e dos débitos e saques realizados através daqueles meios de pagamento e manejo da conta corrente.

Nesta quadra, também não há nenhuma indicação de que fosse prática habitual da autora realizar operações da natureza daquelas verificadas, em especial feitas em sequência, a uns poucos destinatários e em valores expressivos.

Assim, tudo indica que as operações em questão foram realizadas fora do perfil costumeiro da titular dos cartões de crédito, até porque os réus passam ao largo de qualquer questionamento quanto a tal aspecto.

Portanto, tais operações, por dissonantes do perfil da autora como usuária dos meios de pagamento administrados pelos réus, deveriam ter sido mais bem analisadas pelos sistemas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO VICENTE

FORO DE SÃO VICENTE

4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjsp.jus.br

informatizados de segurança daqueles, bloqueando-as ou, no mínimo, exigindo verificação mais aprofundada, através de alerta ao telefone cadastrado, acerca da ocorrência das operações suspeitas.

Além disto, de alguma forma os meliantes sabiam do endereço e telefone da autora, bem como sua condição de titular de cartões de crédito operacionalizados pelo réu, o que sugere tenha havido descuido na guarda destes dados sigilosos por estes administradores.

Não obstante a autora reconheça que entregou espontaneamente o cartão magnético e até mesmo seu telefone celular aos meliantes, aparentemente informando sem perceber as senhas e outros dados sensíveis aos fraudadores, contribuindo à consumação da fraude, esta teve início, tudo leva a crer, por alguma falha no sistema que deveria manter sigilosos os dados dos clientes dos réus e, quando da realização das operações, não lograram estes obstar o uso fraudulento dos cartões magnéticos, mesmo estando evidenciado que as transações fugiam ao perfil da titular.

Sobre o tema, em casos similares, já se posicionou a jurisprudência:

“O caso concreto revela falha na prestação dos serviços pelos corréus, pois as transações descritas pela autora como realizadas de forma fraudulenta se deram todas em dias, horas e valores que desbordam do seu perfil de movimentação (fls. 33/44). Os corréus (assim como todos que integram a cadeia de consumo) tem o dever de conferir a lisura da utilização do cartão magnético por seu portador, mesmo que ele seja operado com circuito eletrônico integrado miniaturizado (chip). Se houvesse a prática de tal exigência, a fraude poderia ter sido evitada.

Registre-se a divulgação de reportagens televisivas e na rede mundial de computadores a respeito da clonagem de cartões magnéticos dotados de circuito eletrônico integrado miniaturizado (chip), o que faz cair por terra qualquer alegação de que o sistema de segurança é infalível. Em brilhante voto, proferido com a costumeira proficiência, o eminente Desembargador JACOB VALENTE destacou que:

'Em razão da vida moderna, diversos mecanismos eletro e eletrônicos foram desenvolvidos com a mais alta tecnologia, no intuito de facilitar a comunicação e a realização de operações entre as duas partes desta relação jurídica - Banco e cliente - e podemos descrever, a título de exemplo, os



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO VICENTE

FORO DE SÃO VICENTE

4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjsp.jus.br

cartões magnéticos utilizados com funções de débito e de crédito, os meios de comunicação pela rede mundial de computadores e, por que não dizer, os próprios terminais de auto-atendimento, que vem substituindo substancialmente os trabalhadores das agências. Entretanto, por mais que se busque e que se invista em mecanismos de segurança para a utilização destes meios de forma adequada e sem sujeição à fraude, é fato notório, amplamente divulgado pela mídia, o quão falíveis eles são, e principalmente, os prejuízos que tais fatos causam não só aos clientes, mas, também, às próprias instituições, que por vezes, são obrigadas a ressarcir os prejuízos causados aos consumidores por possuírem o dever de segurança em relação ao serviço que prestam e em face do risco que envolve a atividade que desenvolvem, regrados pela responsabilidade objetiva. (...) Consta também, do sítio eletrônico da FEBRABAN que as reclamações por saques indevidos são as que mais crescem a cada ano no relacionamento entre cliente e bancos, em decorrência principalmente: "do intenso crescimento do número de usuários, do número de equipamentos disponíveis (caixas eletrônicos, terminais no comércio etc), do volume de cartões e de transações realizadas com esse meio de pagamento". <http://www.febraban.org.br/ArQuivo/Servicos_Amprensa/posicao24.asp>. Acesso em 07.01.2008. Quanto aos cheques eletrônicos ou cartões de débito, há casos em que as pessoas violam os caixas eletrônicos e instalam um terminal eletrônico de recepção de dados chamados skimming, conhecido popularmente como chupa-cabra, extraindo os dados da tarja magnética do cartão dos clientes e repassam para um cartão falso, ou instalam microcâmeras nos cabines de caixas eletrônicos, gravando os números da senha que o cliente digita no teclado do terminal." (TJSP, Ap. Cív. nº 9112513-74.2008.8.26.0000, j. em 28.09.2011). Mesmo a autora tendo informado aos criminosos os números de sua senha pessoal, a fraude poderia ter sido evitada se o sistema de segurança pelos correus fosse eficiente, pois, repita-se, não se cuidou de operações regulares ao seu perfil, mas de transações elevadas em curto espaço de tempo. O sistema de segurança foi efetivamente falho, pois mesmo tendo constatado a utilização indevida do cartão magnético da autora, permitiu-se que fossem efetuadas as compras e os saques." (Apelação Cível nº 1016867-37.2017.8.26.0008 - 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo – Rel. Desª. Sandra Galhardo Esteves – j. 29/04/19 – destaque do subscritor)

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO - "GOLPE DO MOTOBOY". Utilização indevida de cartão de crédito por terceiros, fraudadores. Transações que fogem ao perfil do correntista. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do réu. Inteligência do artigo 186 do Código Civil, artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Débito inexigível.” (Apelação 1023432-32.2016.8.26.0564 - 15ª Câmara de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo – Relator Des. Jairo Oliveira Júnior – j. em 19/09/2017)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO VICENTE

FORO DE SÃO VICENTE

4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjsp.jus.br

Caso recente, envolvendo situação similar, que tramitou neste Juízo monocrático, teve o seguinte desfecho, confirmando a sentença de 1º Grau:

“APELAÇÃO - Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Fraude bancária conhecida como "golpe do motoboy". Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. Relação negocial regida pelo Código de Defesa do Consumidor. Autor vítima de estelionato, após telefonema de terceiros detentores de seus dados pessoais sigilosos. Empréstimo, compras a débito e saques que destoam do perfil de consumo da correntista, sem que o banco tenha procedido o bloqueio preventivo. Falha na prestação do serviço configurada. Responsabilidade objetiva pelo risco da atividade. Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responsabilidade, na forma da Súmula nº 479 do STJ. Bem declarada a inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado efetivamente firmado pelo autor, apenas com a finalidade de quitar o saldo do mútuo pactuado pelos estelionatários, menos de vinte dias depois da fraude perpetrada; sendo escorreita a determinação de repetição dos valores descontados em benefício previdenciário do autor, com tutela provisória para suspensão dos descontos Danos morais *in re ipsa*, conforme precedente do Superior Tribunal de Justiça. Considerada a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e devidamente demonstrado o dano ao recorrido, diante da violação à integridade psíquica pela inobservância dos deveres de segurança e de sigilo de dados, hábeis a afastar a hipótese de mero aborrecimento Valor fixado em patamar mínimo, não comportando a pretendida redução. Sentença mantida. Recurso não provido.” (Apelação Cível nº 1005140-13.2019.8.26.0590, da Comarca de São Vicente - 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo – Rel. Des. Helio Faria – j. 11/03/21)

Julgados mais recentes:

“Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. "Golpe do motoboy". Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. Responsabilidade da instituição financeira pelos danos decorrentes de fraude. Súmula 479 do STJ. Fortuito interno. Transações que se mostram atípicas e incompatíveis com o perfil de consumo da autora. Falha na segurança do sistema de monitoramento de transações. Dano material configurado. Dano moral caracterizado. Inconformismo do banco quanto à indenização por danos morais. Quantum indenizatório que se mostra razoável e proporcional ao abalo sofrido pela autora. Apelo da autora para majoração da indenização por danos morais. Não acolhimento. Recurso do banco improvido. Recurso da autora improvido.” (Apelação Cível nº 1004123-53.2023.8.26.0003 - 23ª Câmara de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo – Rel. Des. J. B. Franco de Godoi – j. 24.04.2024)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO VICENTE

FORO DE SÃO VICENTE

4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjsp.jus.br

“Ação de inexigibilidade de débito. Cartão de crédito. "Golpe do motoboy". Fraude. Responsabilidade objetiva do banco. Art. 14 do CDC. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Transações realizadas em valor e estabelecimentos diversos do perfil de consumo da correntista. Falha na prestação do serviço. Ausência de demonstração de culpa exclusiva da vítima. Indenização por danos materiais devida. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (Apelação Cível nº 1007890-45.2022.8.26.0001 - 17ª Câmara de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo - Relator(a): Desembargador(a) Irineu Fava – j. 19/02/2024)

O uso indevido de meios eletrônicos por falsários é previsível – tanto que notória a prática reiterada pela qual o golpe é perpetrado - e, considerando que os réus auferem lucros com sua atividade, devem empreender esforços para evitar que a prestação de seus serviços cause danos aos correntistas e titulares de cartões de crédito, constituindo-se a ação dos meliantes o chamado fortuito interno.

Assim, tenho como não configurada excludente de responsabilidade, aplicando-se na espécie o disposto na Súmula nº 479, do 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.”

Por conta destes aspectos, devem os réus estornar das faturas dos respectivos cartões de crédito da autora os valores indevidamente lançados, afastando quaisquer encargos moratórios derivados do não pagamento das despesas inquinadas, especificadas no quadro de fls. 07/08, sendo que, no caso do Banco Itaú Unibanco, deve ser cancelado o empréstimo de tomou número 2378980640-9, representado pelo instrumento de fls. 37/43, com restituição dos valores eventualmente pagos pela autora para quitação daquele, compensando-se estes com eventual crédito em favor daquela em razão do empréstimo, o que deverá ser apurado em sede de liquidação de sentença.

Quanto à pretensão ao dano moral, algumas considerações merecem ser traçadas.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO VICENTE

FORO DE SÃO VICENTE

4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjssp.jus.br

Como aludido, a autora foi ludibriada por terceiros e, de certa forma, concorreu à ocorrência dos fatos.

Contudo, os réus dispunham – ou deveriam dispor, conforme exhaustivamente destacado -, de meios para evitar a ocorrência da fraude.

No caso em testilha, a renitência dos réus em permitir o cancelamento administrativo das operações inquinadas como não realizadas pela titular dos cartões de crédito/débito, toma contornos injustificáveis quando se verifica que deveria dispor de meios para comprovar se foi aquela quem realizou as operações, bastando trouxesse aos autos eventuais gravações do sistema de segurança nos terminais eletrônicos de onde realizadas tais operações, ou informação acerca de quem seria o beneficiário daquelas e o local onde se deram, bem como anexar outras faturas anteriores, onde lançadas despesas de natureza e montante similares, prova simples de ser produzida, mas nada disto foi acostado ao processo.

Diante de tal quadro, nítido que ou houve descuido na condução da produção da prova; ou não dispõem os réus destes meios simples como forma de comprovar e garantir a lisura das operações, mais eficientes do que a tal senha intransferível do cartão magnético, sistema que, como cediço, é patente seja bastante sensível a fraudes.

Ora, além do evidente constrangimento da autora com toda a situação, houve claro e inesperado apuro financeiro, não apenas com o lançamento de despesas não realizadas pela titular, mas também pelo fato de que teve de contrair empréstimo para cobrir seu saldo negativo, configurando *dano in re ipsa*.

Em vista disto, levando em conta os valores envolvidos, o grau de culpa dos réus no episódio e, em certa medida, a contribuição da autora à fraude, considero que a indenização postulada na inicial encontra-se em valor elevado, pelo que fixo a verba a este título no montante de R\$ 5.000,00, que deverá ser

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO VICENTE

FORO DE SÃO VICENTE

4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjsp.jus.br

corrigido monetariamente a partir desta fixação, com incidência de juros moratórios calculados de forma simples, a contar da citação, nos termos do art. 406, do Código Civil, visando evitar o enriquecimento sem causa da lesada e, em contrapartida, estimular os réus a rever a forma de controle de suas atividades e buscar solução mais pronta às situações similares.

Esta condenação é solidária, nos termos do aludido art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Pelo exposto, **JULGO PROCEDENTE** o pedido formulado na inicial, declarando inexigíveis, frente à autora, os valores referentes às despesas e saques especificado no quadro de fls. 07/08, cabendo aos réus estornar das faturas dos respectivos cartões de crédito da autora aqueles indevidamente lançados, afastando quaisquer encargos moratórios derivados do não pagamento das despesas inquinadas, sendo que, no caso do Banco Itaú Unibanco, este deve cancelar o empréstimo de tomou número 2378980640-9, representado pelo instrumento de fls. 37/43, com restituição dos valores eventualmente pagos pela autora para quitação daquele, compensando-se estes com eventual crédito em favor daquela em razão do empréstimo, com correção monetária a partir dos respectivos pagamentos e crédito de valores, o que deverá ser apurado em sede de liquidação de sentença; condeno os réus, de forma solidária, ao pagamento de indenização por danos morais à autora, no importe de R\$ 5.000,00, que deverá ser corrigida monetariamente a partir desta fixação, com incidência de juros moratórios calculados de forma simples, a contar da citação, nos termos do art. 406, do Código Civil, extinguindo o processo, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Sucumbente, as partes vencidas arcam com as custas e despesas processuais da parte contrária, além de honorários advocatícios do patrono daquela, fixados em 10% sobre o valor da causa, condenação também solidária.

Ficam as partes advertidas, desde já, que

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO VICENTE

FORO DE SÃO VICENTE

4ª VARA CÍVEL

Rua Jacob Emerich, 1367, Sala 12 - Parque Bitaru

CEP: 11310-906 - São Vicente - SP

Telefone: (13) 2102-6409 - E-mail: saovicente4cv@tjsp.jus.br

eventuais embargos de declaração opostos sem o devido cabimento (ar. 1.102, do Código de Processo Civil), sujeitam o recorrente ao pagamento de multa de até 2,0% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil, da qual não fica dispensada a parte beneficiária da assistência judiciária gratuita quanto ao pagamento, por não estar albergada tal imposição nas hipóteses legais para tanto.

Para fins de prequestionamento, se tem por inexistente violação a qualquer dispositivo constitucional ou infraconstitucional invocado e pertinente à matéria em debate.

Publique-se.

Int.

São Vicente, 19 de julho de 2025.

FERNANDO EDUARDO DIEGUES DINIZ
JUIZ DE DIREITO

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME
IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA