



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2015.0000452090

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1004570-29.2014.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A (ATUAL DENOMINAÇÃO DE BANCO ITAÚ S/A), é apelado JORGE PAULINO DE MORAIS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 23^a Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SEBASTIÃO FLÁVIO (Presidente) e JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 24 de junho de 2015.

J. B. Franco de Godoi
RELATOR
Assinatura Eletrônica



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

VOTO Nº: 34603

APEL.Nº: 1004570-29.2014.8.26.0161

COMARCA: DIADEMA

APTE. : ITAU UNIBANCO S/A

APDO. : JORGE PAULINO DE MORAIS

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano moral – Golpe sofrido pelo cliente na fila do caixa eletrônico – Troca do cartão por terceiro – Saques indevidos em sua conta corrente – Dever do banco de zelar pela segurança não só dos estabelecimentos, mas também dos caixas eletrônicos – Responsabilidade objetiva – Manutenção do valor fixado na sentença em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – Recurso improvido.

RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano material – Devolução do valor sacado, devidamente corrigido – Recurso improvido.”

1) Insurge-se o apelante contra sentença que julgou procedente ação de indenização que lhe moveu o apelado, alegando em síntese que não pode ser responsabilizada por fato ocorrido fora do estabelecimento bancário, uma vez que o dever de zelar pela segurança do cliente está adstrito aos locais em que presta os seus serviços; existe similaridade entre as despesas contestadas e as transações habituais da parte apelada, o que impossibilitava o banco de antever a conduta ilícita; as transações impugnadas não extrapolaram o limite de crédito disponível; não é verdadeira a afirmação do apelado de que bloqueou seu cartão imediatamente após o término do evento; o limite de crédito para saques diários depende do local onde a operação ocorre e o valor transacionado; as transações foram realizadas pelo apelado ou por pessoa a quem ele entregou sua senha pessoal e o cartão original, por desídia ou por vontade própria; houve culpa exclusiva do apelado que não agiu com a devida cautela, ou de terceiro, razão pela qual deve ser aplicado o disposto no art. 14, § 3º, I e II, do Código de



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

Defesa do Consumidor. Aduz ainda que não houve defeito no serviço, pois o "chip" contido em seus cartões armazena chaves criptográficas inacessíveis que não podem ser copiadas em processos de clonagem; não praticou ato ilícito a ensejar o pagamento de indenização por dano material ou moral; a quantia arbitrada a título de dano moral não é condizente com a baixa gravidade do eventual aborrecimento e a pouca repercussão do fato; não houve dano material ante a legitimidade das transações questionadas.

Efetuou-se o preparo.

O apelado apresentou contrarrazões, afirmando que o documento de fls. 50 demonstra que nunca efetuou tantos saques com um intervalo entre um e outro de menos de duas horas; os documentos juntados pelo apelado demonstram a fraude e a falha na prestação do serviço, pois deveria ter desconfiado e não autorizado as transações; falta com lealdade processual o apelante quando afirma que o bloqueio do cartão somente foi feito às 14:16 hs., pois improvável que o pedido de bloqueio de cartão tenha sido feito após a elaboração do B.O.; no B. O. afirma que já havia solicitado bloqueio; o banco é responsável por ter efetuado o bloqueio mais de duas horas depois da comunicação do fato; não deve ser afastada a responsabilidade objetiva do banco que, ao oferecer determinado serviço ao cliente, deve garantir a segurança deste. Aduz ainda que: no caso dos autos, não se discute a clonagem, mas sim a troca de cartão; o sistema de segurança do cartão magnético, mesmo com "chip", é falho; não houve qualquer excludente de responsabilidade do banco; o valor arbitrado a título de danos morais não merece reparo, pois obedece rigorosamente os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade; o dano moral não precisa ser demonstrado.



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

É o breve relatório.

2) Não merece acolhimento o presente recurso.

Pretende o apelante a reforma da r.sentença que julgou procedente ação de indenização que lhe moveu o apelado.

Sua pretensão não merece prosperar.

O apelado, cliente da instituição financeira há muitos anos, sofreu um golpe por terceiros que acabaram trocando seu cartão quando tentava utilizar o caixa eletrônico localizado em um hipermercado.

Em seguida, houve vários e subsequentes saques de sua conta corrente, os quais destoaram da habitualidade com que o autor-apelante costumava efetuá-los, conforme demonstram os documentos de fls. 22/24 e 50.

Em primeiro lugar, deve ser afastada a alegação do banco-apelante de que não pode ser responsabilizado por fato que ocorreu fora do estabelecimento bancário.

Ora, inúmeros os caixas eletrônicos que são colocados à disposição do cliente para facilitar a possibilidade de efetuar transações bancárias sem ter que se deslocar até a agência.

Evidente também que é dever do banco zelar pela segurança não só do estabelecimento bancário, mas também dos caixas eletrônicos.

E, de acordo com o depoimento da testemunha arrolada pelo autor, Sandra Maria da Silva, que também estava na fila, não havia qualquer vigilância nas proximidades do caixa:

"Esclarece que não existe qualquer estrutura de segurança junto aos referidos terminais bancários para uso das pessoas, tais como cabines



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

individualizadas ou que garantam certa distância entre o usuário e aqueles que ali aguardam ou circulam pelo local. O usuário do terminal fica totalmente exposto ao público ali presente e não há preposto do banco para a realização da segurança ou para organizar aquelas filas.” (fls. 327/328)

O banco-apelante como instituição financeira deve disponibilizar a seus clientes sistemas de segurança hábeis a evitar golpes como o descrito nos autos.

As operações narradas na inicial foram irregulares, não tendo o autor participado do nexo de causalidade, mas sim o banco que não desenvolveu mecanismos para evitar a conduta de marginais a fraudarem seus clientes.

A partir do momento em que o fornecedor coloca à disposição do consumidor determinado serviço “...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.” (art. 14, da Lei 8 078/90)

O fato das instituições financeiras adotarem o uso de cartão, propiciando a si mesmo vantagens econômicas, criam a rigor o risco, ora analisado.

Abordado por terceiros que estavam na fila do caixa, ludibriado ante a negligência da fiscalização, teve o cartão trocado com consequentes operações irregulares em sua conta corrente.

Nenhuma a desídia do consumidor!

Neste sentido, já se decidiu em caso semelhante:

“Curioso verificar que as



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

instituições financeiras no Brasil nem mesmo se dignam de instalar câmeras capazes de registrar imagens e sons captados nos caixas eletrônicos e nos ambientes em que instalados tais terminais de atendimento, como ocorre nos países ditos de primeiro mundo, algo que certamente dificultaria a prática de delitos como aquele de que foi vítima o apelante que sabidamente é praticado contra inúmeros outros indivíduos nas mesmas circunstâncias, sobretudo pessoas idosas e/ou iletradas.

Por outro prisma que se analise a questão, fosse tão seguro o sistema adotado pelo banco apelado, haveria plenas condições de tais operações de fugirem por completo ao perfil do cliente apelante, e o bloqueio do cartão teria se dado antes de implementar o dano.” (Apel. nº 1004539-53.2014.8.26.0405 – 19ª Câmara de Direito Privado - Rel. Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLIS – j.23/05/2015)

Patente que a causa eficiente do evento danoso foi a conduta do banco, obrigado está pelo ressarcimento do mesmo! (arts. 159 e 1 226, do CC e 14, do CDC)

O B.O. foi lavrado no mesmo dia, às 13:56hs. (fls. 19/20), sendo que a comunicação do fato ao banco ocorreu às 11:40hs, conforme alegado na exordial.

Não há prova nos autos de que o banco foi informado depois do B.O., sendo seu o ônus por se tratar de relação de consumo.

Ademais, o fato de não ter sido extrapolado o limite de crédito disponível não



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

isenta o banco da responsabilidade de verificar a mudança nas transações regulares efetuadas pelo cliente.

Quanto ao valor da indenização por danos morais, deve ser suficiente para que se restabeleça o equilíbrio entre o que é dado e o que é dado em retribuição, na concepção aristotélica de Justiça.

O valor deve também se apresentar em consonância com os objetivos da indenização por danos morais, quais sejam, a reparação do sofrimento, do dano causado ao ofendido pela conduta indevida do ofensor e o desestímulo ao ofensor para que não volte a incidir na mesma falta.

Em atenção aos parâmetros acima, deve ser mantido o valor da indenização por dano moral fixado na r.sentença em R\$ 10 000,00 (dez mil reais), valor que deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP e com incidência de juros de mora de 1% ao mês a partir da data da publicação da r.sentença.

Evidente também a ocorrência de danos materiais que ensejou a determinação do valor sacado devidamente corrigido.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

J.B.FRANCO DE GODOI
Relator