



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 23ª 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: 1004570-29.2014.26.0161
 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 r.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.

Efetuuou-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 efetuar-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 BELLI - 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 1226, 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