



PODER JUDICIÁRIO

ESTADO DE GOIÁS

3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais

Avenida Olinda, Qd G, Lote 04 - Park Lozandes, Goiânia - GO, 74884-120

3turmarecursal@tjgo.jus.br

Processo: 5387824-82.2022.8.09.0051

Origem: Goiânia - 2ª UPJ dos Juizados Especiais Cíveis

Juiz Sentenciante: Danilo Farias Batista Cordeiro

Natureza: Recurso Inominado

Recorrente: Itaú Unibanco Sa

Advogada: Yana Cavalcante De Souza

Recorrida: Paullena Lobo Dos Santos

Advogada: Jordana Moreira Silva Vasconcelos

Juiz Relator: Neiva Borges

JULGAMENTO POR EMENTA (Artigo 46 da Lei 9.099/95)

EMENTA: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS C/C PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO COM CHIP. COMPRAS NÃO RECONHECIDAS. TEORIA DA REDUÇÃO DO MÓDULO DA PROVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR PARTE DO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TESE DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA AFASTADA (ART. 14, § 3º, II, CDC). FORTUITO INTERNO CARACTERIZADO (SÚMULA 479 DO STJ). RESTITUIÇÃO DEVIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SENTENÇA MANTIDA.



RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

1. Narrou na inicial, a parte autora, ora recorrida, que em 12/05/2022, após lanchar em uma lanchonete situada em Goiânia/GO, foi abordada por dois assaltantes que subtraiu sua carteira, contendo os cartões fornecidos pelo réu. Aduziu que imediatamente comunicou o banco para que efetuasse o bloqueio dos cartões, todavia sem sucesso. Asseverou que tendo em vista a comunicação restar infrutífera, optou por se dirigir até uma Delegacia da Polícia Civil/GO para registrar o ocorrido e que somente posterior ao registro da ocorrência, conseguiu contato com o sistema do banco (Itaú 30 horas), oportunidade que foram registrados dois protocolos. Informou que, após o registro, já haviam sido realizadas diversas transações bancárias, tanto no débito quanto no crédito, tendo sido extrapolado até mesmo o limite de crédito fornecido pelo réu, bem como do cheque especial, uma vez que possuía o saldo de R\$ 123,74. Mencionou que as transações realizadas no crédito foram previamente estornadas, todavia as de débito não foram reembolsadas, informou ainda que a ré realizou um aumento emergencial no seu limite de crédito, sem sua consulta, o que favoreceu as transações fraudulentas. Requereu a declaração da inexistência de todos os débitos, a restituição material do valor de R\$2.598,55, que corresponde ao salário que ficou retido em face do saldo negativo da conta e indenização moral no valor de R\$10.000,00. Sobreveio sentença de parcial procedência dos pedidos para confirmar a liminar já deferida, declarar a inexistência do débito referente às transações indicadas na petição inicial e condenar o Banco requerido ao pagamento de: (a) indenização por dano material no valor de R\$ 2.344,81 (dois mil trezentos e quarenta e quatro reais e oitenta e um centavos), referente ao salário creditado na conta e debitado para o pagamento dos débitos, quantia que deverá ser corrigida pelo INPC desde 12.05.2022, mais juros de mora desde a citação; (b) indenização por dano moral no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), quantia que deverá ser corrigida pelo INPC e juros de mora a partir da data da sentença.

2. Irresignada, a instituição bancária ré interpôs a presente súplica ao argumento de ausência de responsabilidade do banco, uma vez que os fatos ocorreram fora do estabelecimento bancário, que as transações foram realizadas mediante a utilização do cartão magnético e senha eletrônica, aduzindo culpa exclusiva da autora.

3. Nos termos da Súmula 297 Colendo Superior Tribunal de Justiça, “o **Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.**”

4. Em se tratando de típica relação de consumo, incidem as normas da Lei nº 8.078/90, com aplicação dos preceitos inerentes ao sistema de proteção do consumidor, inclusive com a inversão do ônus da prova, vez que o consumidor é a parte hipossuficiente da relação.

5. Ademais, a responsabilidade do prestador de serviços por falha na prestação de serviço é objetiva, e somente é afastada quando o fornecedor: provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste (CDC, art. 14, § 3º, I e II); demonstrar a existência de fortuito externo (fato inteiramente estranho à atividade desempenhada) ou a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.



6. As instituições financeiras, ao disponibilizar seus serviços, assumem a responsabilidade de reparar os danos que decorram da falha de segurança inerente à atividade que exerce, como o caso da ocorrência de compras lançadas indevidamente em cartão de crédito/débito, em face do benefício econômico que obtêm com a colocação de seus serviços/produtos no mercado de consumo (teoria do risco proveito).

7. Nesse sentido, aliás, é a inteligência do enunciado sumular nº 479 do STJ, ao estabelecer que “as instituições bancárias e financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, como nos casos de abertura de conta-corrente, emissão de cheques, concessão de cartão de crédito, ou empréstimos e financiamentos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno, não excludente de responsabilidade”.

8. Na situação narrada, restou clara a ocorrência de defeito na prestação do serviço bancário, com base no art. 14, § 1º, do CDC, segundo o qual “O serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)”, porquanto foram realizadas diversas transações seguidas, inclusive utilizando-se do limite de conta-corrente da autora que sequer foram contestadas pela instituição bancária.

9. Em casos deste jaez, é de se ressaltar que, se de um lado a prova tendente a comprovar a ocorrência da fraude revela-se de difícil produção pelo consumidor lesado, a tecnologia afeta ao sistema de crédito para as compras presenciais, isto é, cartão magnético com chip, denota, em linhas gerais, que a contratação se aperfeiçoa com a apresentação do plástico e digitação da senha pessoal e intransferível.

10. É certo que, se a perícia revela-se capaz de comprovar a ocorrência de fraude na contratação mediante uso do cartão com chip, o fato de o cartão possuir tecnologia avançada, por si só, não o torna isento de ação delituosa, notadamente por ser de conhecimento notório que a atividade criminosa encontra-se em constante evolução e com igual uso de tecnologia para o propósito fraudulento.

11. Nesta senda, aliás, o Tribunal de Justiça deste Estado já se pronunciou no sentido de que “o risco de fraude durante operações eletrônicas com cartão bancário contendo chip não pode ser descartado, mesmo que possua tecnologia avançada e exija o conhecimento da senha. A ação criminosa de clonagem por terceiros consegue, muitas vezes, transpor estes ofendículos e até mesmo algumas das medidas de segurança previamente tomadas” (TJGO, Apelação (CPC) 0342290-50.2015.8.09.0051, Rel. Gerson Santana Cintra, 3º Câmara Cível, julgado em 30/05/2019).

12. Sob essa perspectiva, alternativa outra não resta ao juízo senão dirimir a controvérsia a partir da aferição da existência de circunstâncias particulares que confirmam verossimilhança às alegações da parte consumidora, bem como



pela análise dos elementos probatórios mínimos que conduzam a convicção do órgão julgador pela existência do direito vindicado, tal como é o caso dos autos.

13. Com efeito, a parte consumidora, por meio de prova documental, logrou corroborar suas alegações, já que, conforme demonstra o boletim de ocorrência lavrado perante a autoridade policial, ela teve seu cartão emitido pela instituição financeira ora requerida, furtado. Além disso, as compras realizadas via cartão de crédito, tidas como indevidas, foram estornadas pela instituição bancária (evento 01, arquivo 09), todavia as realizadas no cartão de débito não foram, apesar de terem sido ambas realizadas pelo mesmo terminal e tendo como destinatário a mesma empresa (PEDRO LOPES DA SILVA DIVERSOS), o que é suficiente para afastar a tese de culpa exclusiva da vítima.

14. Registre-se, por oportuno, que o códex protecionista, cumprindo comando constitucional, ao enunciar os direitos da parte vulnerável na relação jurídica, reconhece ainda como direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação dos danos materiais e morais, inclusive facilitando o acesso ao Poder Judiciário com a facilitação da defesa de seus direitos, mediante inversão do ônus da prova se identificadas a hipossuficiência e a verossimilhança das alegações, segundo as regras ordinárias de experiências (CDC, art. 6º, VI e VIII).

15. Assim, tem-se por aplicável ao caso a teoria da redução do módulo da prova, uma vez que a parte reconhecidamente hipossuficiente, no âmbito de suas possibilidades, forneceu os elementos probatórios que estavam ao seu alcance, de modo que, diante da verossimilhança das alegações autorais, a manutenção da sentença é medida que se impõe.

16. Tenho que o abalo moral sofrido pelo recorrido, refluí dos autos nitidamente, já que todos esses fatos coadunaram para a vulnerabilidade emocional do consumidor, o qual ficou a mercê da empresa recorrente.

17. Estando presentes os requisitos caracterizadores da reparação civil, previstos nos artigos 186 e 927 ambos do Código Civil (ato ilícito, dano e nexo de causalidade), escorreita a condenação da parte recorrente ao pagamento de indenização por danos morais.

18. Nesse contexto, deve-se lembrar que o valor da indenização por danos morais deve cumprir a função de, senão reparar, ao menos minorar o mal causado, devendo ser observado, na fixação do *quantum*, os requisitos da proporcionalidade, razoabilidade e efetividade, levando sempre em conta a condição financeira do ofensor, inclusive para efeito de evitar que volte a reiterar na conduta violadora dos direitos do consumidor.



19. Para fixação do quantum a ser indenizado, há de se levar em conta que o conceito de ressarcimento abrange duas forças: uma de caráter punitivo, visando castigar o causador do dano, pela ofensa que praticou; outra, de caráter compensatório, que proporcionará à vítima algum bem em contrapartida ao mal sofrido, levando-se em conta os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, além da posição social do ofensor e do ofendido, a intensidade do ânimo de ofender, a gravidade, a repercussão da ofensa, e, tendo em conta as peculiaridades do caso concreto, já explicitadas nos itens anteriores, o valor de R\$ 3.000,00, mostra-se adequado.

20. Nesse sentido, trago precedentes da 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Estado de Goiás, recurso nº 5617481-75.2020.8.09.0174, de relatoria do Juiz Dioran Jacobina Rodrigues.

21. **RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO**, a fim de manter incólume a sentença fustigada.

22. Condeno a parte recorrente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% (dez por cento) do valor dado a causa, com fulcro no artigo 85, §2º do Código de Processo Civil.

ACÓRDÃO

*Vistos, relatados e discutidos oralmente estes autos, em que são partes as acima mencionadas, ACORDA a TERCEIRA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS, por unanimidade de votos, para **CONHECER DO RECURSO e NEGAR-LHE PROVIMENTO**, conforme voto do relator, **Dr. NEIVA BORGES**, sintetizado na ementa. Votaram, além do Relator, os Juízes de Direito, como membros, as Juízas de Direito **Roberta Nasser Leone e Mônica Cezar Moreno Senhorelo**.*

Goiânia, datado e assinado eletronicamente.

NEIVA BORGES

Juiz Relator

02/01