



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425

SENTENÇA

Processo nº: 1009992-27.2018.8.26.0037
 Classe - Assunto Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Material
 Requerente: Sonia Maria Duarte Grego
 Requerido: Banco Santander (Brasil) S/A

Juiz de Direito: Dr. ROGERIO BELLENTANI ZAVARIZE

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória, alegando que foi vítima de fraude através da qual terceiro invadiu ou clonou seus aparelhos eletrônicos e subtraiu a quantia total de R\$30.087,79 de duas contas correntes vinculadas ao réu. Afirma que o valor de R\$22.797,30 foi ressarcido pela instituição financeira e que a quantia de R\$7.290,49, ainda não devolvida, também deve ser estornada. Entende que o fato enseja o dever de reparar o dano moral. Requeru a procedência para obter condenação ao pagamento de R\$7.290,49 e indenização por dano moral no valor de R\$10.000,00.

Dispensado o relatório (art. 38 da Lei nº 9.099/95), passa-se à motivação e à decisão.

O julgamento da lide no estado em que se encontra é possível, porque a matéria é de direito e de fatos já comprovados, sendo desnecessária a produção de outras provas, de modo a velar pela razoável duração do processo (art. 5º da Lei nº 9.099/95 e arts. 139, II, e 355, I do Código de Processo Civil).

Não há necessidade de perícia para definição da lide, razão pela qual não se cogita a exclusão de competência do Juizado Especial.

A autora afirma ter sido vítima de fraude, através da qual terceiro subtraiu de duas contas correntes vinculadas ao réu a quantia total de R\$30.087,79.

Diz ter entrado em contato com a instituição financeira tão logo notou as movimentações em suas contas, solicitando o bloqueio de cartões e o cancelamento das operações, com o consequente estorno.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425

Do total retirado de suas contas, através de transferências bancárias e pagamento de tributos ao Estado do Ceará (págs. 2/3 e 10/15), lhe foi ressarcido o valor de R\$22.797,30, pendente a devolução de R\$7.290,49.

Sustenta que o fato de o requerido ter lhe restituído quase que a integralidade dos valores corrobora que o dinheiro foi retirado indevidamente de suas contas por meio de fraude.

Em contestação, o réu argumenta que o caso em tela versa sobre golpe praticado por terceiro, o qual foi facilitado pela conduta negligente da autora, tendo em vista que a operação contestada foi realizada mediante utilização de dados pessoais de segurança.

Afirma que sempre orienta seus clientes quanto aos golpes aplicados por terceiros e como identificá-los e evitá-los, além de informá-los que não solicita providência ou informação do cliente (como senhas, chaves de segurança, informações pessoais) através de e-mail ou mensagens SMS.

Argui ter identificado, diante da análise do ocorrido, que a autora deu causa ao fato, pois ao receber SMS no aparelho celular para validação do ID Santander fotografou os números do cartão de segurança on-line, caracterizando causa excludente de sua responsabilidade na medida em que a requerente facilitou o acesso a sua conta por terceiros.

Para comprovação do alegado, reproduziu na peça de defesa o link que remete à gravação da conversa entre a autora e a atendente do requerido, cuja duração é de 01:21:02 (pág. 54).

A ligação trata especificamente de sua conta corrente (0044-01.018633-2 – aos 00:11:13), cujos valores descontados foram R\$14.000,00 e R\$7.290,49 (págs. 2 e 13) e a confissão da requerente, quanto ao fato de ter fotografado o cartão não ocorre no minuto 00:22:32, mas sim no minuto 00:23:18.

A autora relata à preposta que recebeu uma mensagem SMS em seu celular solicitando o registro por foto do cartão de senhas e, por estar muito atarefada, acabou tirando a foto, ciente de que estava fazendo uma "besteira".

Explica que o pedido de informações foi feito através de SMS para validar o ID, sendo necessário fotografar o cartão de segurança on-line e depois disso a autora diz que o celular travou, não conseguindo utilizá-lo e levando-o até a operadora de telefonia Tim para troca do chip.

Oportuno consignar outras informações que são extraídas da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425

ligação.

A requerente informa, aos 00:09:26, que não está localizando o cartão de crédito bandeira Mastercard vinculado à conta sobre a qual foram feitas as operações que a autora contesta na ligação (0044-01 018633-2).

Aos 00:29:56 do contato, a requerente diz que também pediram o número do seu CPF e que passou a informação.

Narra a autora que terceiro mandou uma mensagem, via seu aplicativo *whatsapp*, para uma amiga residente em outro estado (Rondônia) cujo teor era que seu cartão de crédito teria sido clonado e estaria precisando de ajuda (00:30:33).

A atendente também informa que o banco nunca solicita a senha para o cliente através de contato telefônico ou através de mensagens de celular.

Nesse sentido, restou comprovado que a autora contribuiu para o fato danoso, pois não fosse a foto que tirou e enviou, juntamente com seu número de CPF, os valores não teriam saído de sua conta corrente.

Ressalta-se que a autora não sabia a localização de um de seus cartões de crédito, o que também pode ter contribuído para o ilícito.

Logo, não há indício de falha na prestação do serviço pela instituição financeira, vez que a autora forneceu cartão de senhas para validação de operações on-line.

Não há possibilidade de imputar ao requerido a falha na prestação de seus serviços. Incide causa excludente de sua responsabilidade por fato atribuível ao consumidor (art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

Somente a autora é responsável pela guarda de suas senhas pessoais e demais códigos utilizados para validação de operações financeiras, as quais conferem maior segurança às transações bancárias, de modo que somente através delas é que se torna possível as transações seja nos caixas eletrônicos, internet *banking* ou aplicativo de celular.

Não se vislumbra nenhuma hipótese de responsabilização da instituição financeira. Não se pode aplicar a teoria da responsabilidade objetiva para fortuitos ocorridos fora do estabelecimento, sem nenhuma espécie de ação ou omissão do réu.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425

A operação discutida ocorreu por facilitação da autora quanto ao fornecimento de senha de segurança, não sendo lícito pleitear o ressarcimento por fato que foge da gerência do requerido.

As operações exigiram a utilização de senha eletrônica pessoal para efetivação das solicitações. Ou seja, é imprescindível que o usuário insira a senha para realizar as transações bancárias e a autora a forneceu ao terceiro fraudador.

Há precedentes na jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo:

"Apelação. Contratos bancários. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por dano moral. Preliminar de inobservância ao princípio da dialeticidade. Rejeição. Inadmissibilidade da inversão do ônus da prova. Transações realizadas com cartão e senha da autora. Falta de diligência na guarda do cartão e senha. **Responsabilidade da correntista pela guarda e uso do cartão.** Defeito da prestação do serviço bancário não demonstrado. Sentença de improcedência mantida. Majoração da verba honorária. Aplicação do § 11 do artigo 85 do CPC de 2015. Recurso desprovido" (TJSP; Ap. nº 1002755-44.2018.8.26.0100, 37ª Câmara de Direito Privado, Rel. Pedro Kodama, j. 16.10.2018).

"Ação Indenizatória – Danos materiais e morais – Saques realizados em terminais de Banco 24 Horas – Conta poupança – Indícios de que **as movimentações bancárias foram efetuadas pela própria autora ou por terceiro a quem cedeu ou facilitou acesso ao cartão e senha – Culpa exclusiva da vítima** – Inteligência do artigo 14, §3º, inciso II do CDC – **Ausência de falha na prestação de serviços bem como da responsabilidade do réu** – Sentença mantida – RITJ/SP artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, art. 23. Recurso não provido" (TJSP; Ap. nº 1008119-16.2016.8.26.0278, 18ª Câmara de Direito Privado, Rel. Henrique Rodriguero Clavasio, j. 15.10.2018).

No mesmo sentido, a 3ª Turma do STJ, em decisão unânime, afastou a responsabilidade do banco por danos decorrentes de operações bancárias realizadas com o uso de cartão magnético com chip e senha pessoal, pois a Corte tem afastado a responsabilidade das instituições financeiras sob o fundamento de que o cartão pessoal e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles:

“RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425

DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA.

1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ).

2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com "chip" e da senha pessoal.

3. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, **a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista.**

4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou ação criminosa, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista.

5. **O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles.**

6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes.

7. Recurso especial provido." (REsp 1.633.785-SP, 3ª Turma, rel. Min. Villas Bôas Cueva, j. 24.10.2017).

Pelos mesmos motivos explanados, o pleito indenizatório pelo dano moral não merece acolhimento. Nada foi apurado acerca da ilegalidade da conduta do réu.

Em contrapartida, restou comprovado que a autora foi quem contribuiu para o evento danoso, não havendo fundamento para pleitear reparação civil quando o resultado foi consequência de sua atitude negligente em enviar foto com os números de sua senha para validação das transações financeiras via internet.

Para os fins do art. 489, §1º, IV do Código de Processo Civil, não há outros argumentos deduzidos no processo capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada e que não tenham sido considerados e valorados.

Diante do exposto, julgo IMPROCEDENTE a pretensão. Não há sucumbência nesta fase (art. 55 da Lei nº 9.099/95).

O recurso cabível é o denominado (art. 41 da Lei nº 9.099/95). O preparo compreende as custas dispensadas em primeiro grau (art. 54,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425

parágrafo único, da Lei nº 9.099/95 e art. 4º, I e II da Lei Estadual nº 11.608/03, com as alterações da Lei nº 15.855/15); é a soma de 1% do valor da causa ou cinco Ufesps (o que for maior), mais 4% da causa ou cinco Ufesps (o que for maior).

Com trânsito em julgado e sem pendências, providencie-se o arquivamento dos autos digitais.

Publique-se. Intimem-se.

Araraquara, 18 de outubro de 2018.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006