



**Órgão** : 4ª TURMA CÍVEL  
**Classe** : APELAÇÃO  
**N. Processo** : **20150110076982APC**  
**(0002078-70.2015.8.07.0001)**  
**Apelante(s)** : MARIA GONCALVES DE LIMA  
**Apelado(s)** : ITAU UNIBANCO SA  
**Relator** : Desembargador SÉRGIO ROCHA  
**Acórdão N.** : 989495

### **EMENTA**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO NA SERASA. FURTO DO CARTÃO DE CRÉDITO. COMUNICAÇÃO TARDIA AO BANCO. RESPONSABILIDADE DA CONSUMIDORA PELOS DÉBITOS. NEGOU-SE PROVIMENTO.

1. A comunicação tardia do furto de cartão de crédito à instituição financeira, impossibilitando a adoção de medidas desta para evitar a utilização do cartão por terceiros, impõe ao consumidor a responsabilidade por eventuais prejuízos suportados.
2. Negou-se provimento ao apelo da autora.

## **A C Ó R D ã O**

Acordam os Senhores Desembargadores da **4ª TURMA CÍVEL** do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, **SÉRGIO ROCHA** - Relator, **ROMULO DE ARAUJO MENDES** - 1º Vogal, **FERNANDO HABIBE** - 2º Vogal, sob a presidência do Senhor Desembargador **SÉRGIO ROCHA**, em proferir a seguinte decisão: **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO, UNÂNIME**, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília(DF), 30 de Novembro de 2016.

Documento Assinado Eletronicamente

**SÉRGIO ROCHA**

Relator

## RELATÓRIO

Adoto o relatório r. sentença de fls. 204/211:

### *“(...) PROCEDIMENTO*

*1. Trata-se de ação de conhecimento, sob o rito comum sumário, ajuizada por MARIA GONÇALVES DE LIMA em desfavor de ITAÚ UNIBANCO e ZANC ASSESSORIA NACIONAL DE COBRANÇA LTDA, partes qualificadas nos autos em epígrafe.*

### *PETIÇÃO INICIAL*

*2. Aparte autora, em sua exordial (fls. 02-11), afirma, em síntese, que é cliente do banco réu em razão de cartão de crédito que adquiriu, o qual foi furtado no dia 04.01.2013, conforme boletim de ocorrência que acosta aos autos. Narra que diversas compras foram feitas em nome da requerente até a data do fechamento da fatura, as quais totalizaram a quantia de R\$ 1.943,40. Ao receber a fatura do cartão, com o boletim de ocorrência em mãos, comunicou o fato ao banco réu, explicando que o valor constante no boleto era referente a compras posteriores ao furto. Apesar disso, vem recebendo diversas cobranças, além de ter sido inscrita no SPC e no SERASA por dívida que não contraiu.*

*3. Esclarece que a mesma demanda foi proposta perante o 7º Juizado Especial Cível de Brasília, mas foi extinta sem exame de mérito, pois a turma recursal entendeu que era necessária a realização de perícia técnica no seu cartão.*

*4. Sustenta que (i) faz jus ao reconhecimento da inexistência do débito, bem como ao recebimento de indenização por danos morais que suportou, porquanto as requeridas não levaram em consideração as suas alegações; (ii) as compras realizadas a partir da data do furto não são de autoria da requerente, sendo dever das rés ‘responder pela lisura em suas cobranças’.*

*5. Requer a antecipação dos efeitos da tutela para determinar*

a retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito.

6. Tece arrazoado e, ao final, após as determinações de emenda (fls. 57/63) aduz os seguintes edidos:

'd) Que seja declarada, novamente, a inexistência de débitos a partir do dia 04 de janeiro de 2013, vez que a Requerente foi furtada nesta data, isentando-a da responsabilidade que diz respeito ao valor de R\$ 1.905,88 (mil, novecentos e cinco reais e oitenta e oito centavos), da qual não usufruiu;

e) Seja emitida e enviada à Autora, nova fatura retirando os gastos do dia 04 de janeiro de 2013 em diante, ou seja, subtraindo o valor de R\$ 1.905,88, possibilitando que a mesma pague o valor pendente, sem o acréscimo de juros [...];

f) A inversão do ônus da prova em favor da autora [...];

g) Sejam as empresas Requeridas condenadas a pagar o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) pelos danos morais suportados pela requerente [...] (fl. 74).

7. Deu-se à causa o valor de R\$ 11.943,40.

8. Aparte autora procuração outorgando poderes ao patrono que subscreve a exordial (fl. 12).

#### GRATUIDADE DE JUSTIÇA

9. As custas iniciais foram recolhidas (fl. 76).

#### TUTELA ANTECIPADA

10. Apreciado o pleito antecipatório, decidiu-se pelo seu deferimento para determinar a retirada do nome da autora do cadastro de inadimplentes (fl. 76).

#### CONTESTAÇÃO

##### ITAÚ UNIBANCO

11. Aparte ré foi citada e compareceu à audiência de conciliação. Frustrada a tentativa de autocomposição, a parte ré juntou contestação escrita (fl. 85-91) na qual alega que (i) a autora demorou mais de um mês para cancelar o cartão, deixando de tomar providências imediatas para prevenir os danos; (ii) as transações foram realizadas pela parte autora ou por pessoal a quem entregou a sua senha pessoal; (iii) a despesa contestada não ocorreu por fraude, mas em razão da utilização de cartão e senhas originais; (iv) a autora entrou em contato com o banco e afirmou que mantinha sua senha

*peçoal junto ao cartão de crédito, o que evidencia a desídia da sua parte e a sua culpa exclusiva pelos danos; (v) não há defeito no servido do réu; (vi) a tecnologia do CHIP para cartões é considerada a mais segura da atualidade e impossibilita a realização de operações financeiras com a utilização de cartão com CHIP clonado; (vi) não estão presentes os requisitos que impõem o dever de indenizar.*

*12. Alfim, pugna pela improcedência dos pedidos veiculados na inicial.*

*13. Aparte ré juntou procuração outorgando poderes ao patrono que subscreve a contestação (fls. 137-138).*

#### **EXCLUSÃO**

*14. Arequerida ZANS ASSESSORIA NACIONAL DE COBRANÇA LTDA foi citada e apresentou contestação (fls. 146-153). Em audiência de instrução e julgamento posteriormente realizada (fl. 197), a ré requereu a sua exclusão do polo passivo, ao que a parte autora não se opôs, tendo sido extinto o feito sem exame do mérito em relação à requerida.*

#### **RÉPLICA**

*15. Aparte autora manifestou-se em réplica (fls. 168-177) rechaçando as teses jurídicas defensivas e repisando os argumentos declinados na petição inicial.*

#### **PROVAS**

*16. Aparte autora e a parte ré juntaram documentos (fls. 12-55/99-117) com a petição inicial e com a contestação, respectivamente.*

*17. Realizou-se audiência de instrução e julgamento, oportunidade em que as partes foram ouvidas informalmente (fl. 197).*

*18. Em seguida, os autos vieram conclusos. (...)"*

**SENTENÇA (FL. 204/211)**

O MM. Juiz sentenciante, Dr. Pedro Oliveira de Vasconcelos, julgou

nos seguintes termos:

*“(…) DISPOSITIVO*

*PRINCIPAL*

*43. Ante o exposto, julgo improcedentes os pedidos formulados na inicial.*

*44. Resolvo o mérito, nos termos do art. 269, inciso I, do Código de Processo Civil.*

*TUTELA ANTECIPADA*

*45. Revogo a antecipação dos efeitos da tutela anteriormente deferida.*

*CUSTAS PROCESSUAIS*

*46. Arcará a parte autora com o pagamento das custas processuais.*

*HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS*

*47. Arcará a parte autora com o pagamento de honorários advocatícios - fixados em R\$ 500,00 (quinhentos reais); com espeque no art. 20, § 4º, do Código de Processo Civil .*

*GRATUIDADE DE JUSTIÇA*

*48. Sem embargo, suspendo a exigibilidade das verbas - honorários advocatícios e custas processuais, para a parte autora; em observância ao quanto disposto no art. 12 da Lei nº. 1.060/1950, mercê do benefício da justiça gratuita, anteriormente concedido. (…)”.*

#### APELAÇÃO DA PARTE AUTORA (FLS. 213/217)

A autora, Maria Gonçalves de Lima, apela, alegando que: **1)** ao contrário do disposto na r. sentença, frisou várias vezes que comunicou ao banco, no mesmo dia do ocorrido, o furto de seu cartão; **2)** consta expressamente do documento de fl. 26 que a comunicação foi feita em 04/01/2013, data do furto; **3)** a r. sentença deve ser reformada, “reconhecendo a procedência dos pedidos formulados na exordial, com o objetivo de não onerar a Apelante por dívida que não contraiu, ou

*seja, declarando-se que a Apelante não é responsável pelas dívidas contraídas a partir da data do furto do cartão de crédito”.*

Contrarrazões às fls. 221/225.

É o relatório.

## V O T O S

### **O Senhor Desembargador SÉRGIO ROCHA - Relator**

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do apelo da autora.

#### DA AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA COMUNICAÇÃO DO FURTO DO CARTÃO NA DATA DO OCORRIDO

A autora/apelante, Maria Gonçalves de Lima, alega que: **1)** ao contrário do disposto na r. sentença, frisou várias vezes que comunicou ao banco, no mesmo dia do ocorrido, o furto de seu cartão; **2)** consta expressamente do documento de fl. 26 que a comunicação foi feita em 04/01/2013, data do furto; **3)** a r. sentença deve ser reformada, "*reconhecendo a procedência dos pedidos formulados na exordial, com o objetivo de não onerar a Apelante por dívida que não contraiu, ou seja, declarando-se que a Apelante não é responsável pelas dívidas contraídas a partir da data do furto do cartão de crédito*".

Sem razão a autora/apelante.

A sentença, cujos argumentos acolho, está bem fundamentada e rebate pontualmente as alegações do apelo:

*"(...) 26. A controvérsia no presente caso reside em analisar a responsabilidade do banco réu pelos danos suportados pela autora, que alega ter sido vítima de furto, quando foi despossada de seu cartão de crédito. Afirma que o cartão furtado foi utilizado por terceiro e, apesar disso, o banco réu insiste em cobrar a fatura da autora, desconsiderando as suas alegações.*

*27. Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços 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.*

*28. O artigo transcrito trata da responsabilidade objetiva do fornecedor, fundada na teoria do risco da atividade, sendo suficiente, para que surja o dever de indenizar, que o*



*consumidor demonstre o dano ocorrido e a relação de causalidade entre este e o serviço prestado - nexu causal.*

29. *Por sua vez, o art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor enumera as hipóteses excludentes de responsabilidade, afastando a teoria do risco integral. Consoante o citado dispositivo legal, basta ao fornecedor demonstrar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu, ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, para que fique isento de responsabilidade.*

30. *Trata-se de inversão do ônus da prova ope legis - decorrente da lei; que independe de manifestação do julgador, pois a própria lei distribui o ônus da prova de forma diversa daquela prevista no art. 333 do Código de Processo Civil.*

31. *Registre-se que, com relação à culpa de terceiro, o Superior Tribunal de Justiça entende que somente quando for imprevisível e inevitável é que poderá ser considerada como excludente. Assim, quando o fato de terceiro for inevitável, mas previsível, ou seja, quando o fornecedor tiver como prever a sua ocorrência, não poderá servir de fundamento para excluir sua responsabilidade.*

32. *Sobre o tema, o enunciado de súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que 'As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias'.*

33. *Feitos tais esclarecimentos, é necessário consignar que o furto de cartão que se encontra na posse do correntista não enseja a automática responsabilidade da instituição financeira por débitos contraídos por terceiro, mediante conduta criminosa.*

34. *Assim, a situação pode até caracterizar a responsabilidade da instituição financeira, quando demonstrada a violação do cartão ou falha na segurança. Todavia, a fim de evitar prejuízos materiais como os que a autora alega ter sofrido, faz-se necessária a imediata comunicação à instituição financeira acerca do furto, viabilizando o bloqueio do cartão. A comunicação deve ser realizada pelo próprio correntista, não*

sendo suficiente o registro de ocorrência policial.

35. Nesse quadro, é certo que a comunicação tardia do furto pelo correntista - responsável pela guarda e conservação do cartão - impede qualquer atitude da instituição financeira no sentido de evitar a fraude e implica a responsabilidade exclusiva do consumidor pelo dano suportado, excluindo a responsabilidade do fornecedor. Em casos tais, afigura-se legítima a cobrança de débitos.

36. Não é outro o entendimento do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios que, em diversos precedentes, reconhece a culpa exclusiva do consumidor pela demora da comunicação à instituição financeira.

37. Incasu, a instituição financeira afirma que a comunicação de furto e o pedido de bloqueio do cartão somente foi efetivado em 19.02.2013, nada obstante o delito ter ocorrido aos 04.01.2013 (fls. 105-106).

38. Aprópria autora, em sua exordial, confirma que a comunicação foi efetuada mais de um mês depois do furto: 'Na data do furto, a Requerente foi à delegacia mais próxima comunicar o fato, e posteriormente ao receber a fatura do cartão, com o boletim de ocorrência em mãos, ligou para a Requerida Itaú Unibanco S.A., comunicando o fato, e explicando que o valor constante no boleto recebido não era o devido às suas compras anteriores ao furto, porém, a Requerida nada fez.'

39. Não há dúvida de que a comunicação foi tardia e impediu qualquer providência a ser tomada pelo banco réu, o que denota a culpa exclusiva da autora, que deixou de atuar com a diligência que a situação exigia.

40. Soma-se a isso a obrigação contratual de comunicação constante em todas as faturas do cartão de crédito enviadas à autora, nos seguintes termos: 'Cuidados com o Cartão: sua senha é pessoal e intransferível. Não a divulgue a terceiros. Em caso de perda ou roubo do cartão, ligue imediatamente para a central de atendimento para bloqueá-lo' (fls. 13-16).

41. É preciso consignar que os deveres anexos de informação, cooperação e lealdade são de observância obrigatória a todas

*as partes na relação jurídica, sem distinção. Ainda que se trate de relação de consumo, na qual se reconhece a presumida vulnerabilidade do consumidor pessoa física, tais deveres não são dispensados e decorrem do comportamento ético que se espera das partes (boa-fé objetiva).*

*42. Desse modo, demonstrada a culpa exclusiva da autora, afasta-se qualquer responsabilidade do banco réu pelos danos morais e materiais suportados. Logo, não merece guarida o pleito autoral. (...)" (fls. 207/210) (grifou-se).*

Embora o documento de fl. 26 sugira a comunicação do furto na mesma data em que ocorre (04/01/2013), a autora/apelante não faz qualquer alegação nesse sentido antes da prolação da sentença.

Pelo contrário, o trecho da inicial destacado na sentença dá a entender que a comunicação do furto do cartão só ocorreu com o recebimento da fatura do cartão (19/02/2013), mais de um mês após o fato.

Dessa forma, tenho que deve ser mantida a sentença, pois a comunicação tardia do furto pela autora/apelante ao réu/apelado impossibilita a adoção de medidas para evitar a utilização do cartão por terceiros, fazendo com que aquela tenha de arcar com os eventuais prejuízos.

#### **DISPOSITIVO**

Ante o exposto, **nego provimento** ao apelo da autora, Maria Gonçalves de Lima.

É como voto.

#### **O Senhor Desembargador RÔMULO DE ARAÚJO MENDES - Vogal**

Senhor Presidente, estou com os autos em mãos e a leitura da inicial confere claramente como o descrito por V. Ex.<sup>a</sup>. A narrativa feita pela autora naquela peça deixa claro - ou pelo menos induz o réu a crer - que a comunicação somente foi feita após o recebimento da fatura.

Não há como se culpar a fornecedora pelo não bloqueio do cartão no período entre a comunicação à polícia e o recebimento da fatura do cartão.

Logo, deve ser prestigiada a sentença e mantido o julgado, tal qual

preconizado no voto de V. Ex.<sup>a</sup>.

Por essas razões, acompanho o voto do Relator.

**O Senhor Desembargador FERNANDO HABIBE - Vogal**

Com o eminente Relator.

## **DECISÃO**

**NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO, UNÂNIME**