



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

**Número do** 1.0637.10.000627-8/002      **Númeraço** 0006278-  
**Relator:** Des.(a) Mariza Porto  
**Relator do Acordão:** Des.(a) Mariza Porto  
**Data do Julgamento:** 09/12/2015  
**Data da Publicação:** 15/12/2015

**EMENTA:** APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ORDINÁRIA - GOLPE CHUPA-CABRA - INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - DEVER DE VIGILÂNCIA - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E NEXO CAUSAL - COMPROVADOS. 1. Nos termos da súmula 297 do STJ, "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições bancárias". 2. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços 3. Cabia a instituição financeira fornecedora de serviços, se atentar a cautelas mínimas para a garantia da segurança de seus consumidores. Cabe ao banco a fiscalização de suas máquinas, percebendo e inibindo a repetição das fraudes como o golpe "chupa-cabra". 4. Deve o apelado, de fato, ser ressarcido pelos danos materiais e morais sofridos, uma vez que foi devidamente comprovada a efetiva falha na prestação de serviço da apelante, bem como a existência de nexo causal. 6. Sentença mantida.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0637.10.000627-8/002 - COMARCA DE SÃO LOURENÇO - APELANTE(S): BANCO BRADESCO S/A - APELADO(A)(S): ALEXANDRE CARVALHO CAMPOS

## A C Ó R D ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 11ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em NEGAR PROVIMENTO À APELAÇÃO.

DESA. MARIZA DE MELO PORTO



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

RELATORA.

DESA. MARIZA DE MELO PORTO (RELATORA)

V O T O

I - RELATÓRIO

1. Cuida-se de APELAÇÃO (fls. 263/268v) interposta por Banco Bradesco S/A, da sentença (f. 258/261) proferida nos autos da Ação Ordinária proposta em seu desfavor por Alexandre Carvalho Campos, que julgou procedente os pedidos iniciais.

2. Na sentença de primeiro grau do referido processo, tem-se a seguinte ordem: "Julgo procedente os pedidos aforados para declarar a inexistência do débito cobrado do autor Alexandre Carvalho Campos pelo réu Banco Bradesco S/A, devendo a ele ser devolvido a quantia de R\$19.100,00, corrigidos monetariamente a partir do ajuizamento da ação e acrescido de juros a partir da citação, bem como ao pagamento da indenização pelos danos morais sofridos que fixo em R\$10.000,00, corrigidos monetariamente e acrescida de juros de 1% ao mês, a partir do evento danoso (fls. 10.07.2007 - fls. 59) até a data do efetivo pagamento.

Ainda, condeno o réu, ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios que fixo em 15% sobre o valor do atualizado da condenação."

3. Aduz o apelante, em resumo, que: a) - o apelado ingressou com a



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

presente ação sem demonstrar minimamente qualquer dano moral; b) - não restou demonstrada qualquer conduta ilícita ou negligente por parte do banco recorrente; c) - não houve nenhum fato atípico ou complexo para ser resolvido na ação, não devendo haver condenação em honorários. Pede, ao final, que a sentença primeva seja reformada, para julgar improcedente a demanda, e alternativamente, que seja reduzido o valor quantum indenizatório arbitrado.

4. Contrarrazões em fls. 273/279.

5. Preparo: fl. 269.

É o relatório.

## II - JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE

6. Vistos os pressupostos de admissibilidade, conheço da APELAÇÃO.

## III - MÉRITO

7. Insurge-se o apelante contra a decisão a quo que declarou a nulidade do débito cobrado do apelado, bem como condenou à devolução dos valores sacados indevidamente em sua conta corrente, além da indenização pelos danos morais causados.

a)

8. Inicialmente, cumpre-me esclarecer que, em causas envolvendo o consumidor e instituições financeiras, deve-se aplicar o art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

9. O CDC no art. 3º, § 2º define serviço "como qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

as de natureza bancária, financeira e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista". (destaquei)

10. Extraí-se do dispositivo acima que a instituição financeira, como prestadora de serviços de natureza bancária e financeira, presta serviço ao consumidor que, caso sofra dano em virtude da má prestação do serviço, pode reclamar a indenização pertinente ao mal sofrido.

11. Destaca-se que aos contratos bancários aplica-se o CDC, inteligência da súmula nº 297 editada pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ).

12. In casu, verifico que a controvérsia cinge-se na questão da má prestação de serviços pela instituição financeira ensejar ou não a indenização por danos morais ao consumidor prejudicado.

13. Pois bem, para analisar a matéria, valho-me, primeiramente, do disposto no 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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

14. Pela simples leitura do artigo, percebe-se que o legislador foi taxativo ao dispor que, independentemente de culpa, havendo defeitos relativos à prestação de serviços, o fornecedor responderá por danos causados.

15. Necessário se faz, neste momento, dispor sobre o conceito ao qual está revestido o termo "defeito" no referido dispositivo legal.

16. Em estudo sobre o assunto, Rizzato Nunes explana:

O defeito é o vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto [...]. O defeito causa, além desse dano do vício, outro ou outros danos no patrimônio jurídico material ou moral do consumidor.

Logo, o defeito tem ligação com o vício, mas, em termos de dano causado ao consumidor, ele é mais devastador.

Temos, então, que o vício pertence ao próprio produto ou serviço, jamais atingindo o próprio consumidor ou outros bens seus. O defeito vai além do produto ou serviço para atingir o consumidor em seu patrimônio jurídico material e/ou moral. Por isso, somente se fala propriamente em acidente de consumo em caso de defeito. É no defeito que o consumidor é atingido. (NUNES, Rizzatto. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 7 ed. rev. atual. e ampl. - São Paulo: Saraiva, 2013.)



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

17. Nessa senda, tem-se que o defeito ultrapassa o vício, tido como característica de qualidade ou quantidade que tornem os serviços ou produtos impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e também que lhes diminua o preço. O defeito ultrapassa o plano ficto, atingindo diretamente o consumidor, tanto jurídico como patrimonialmente.

18. Pois bem. Inicialmente, cumpre-me ressaltar que incumbia ao apelante comprovar que não houve falha na prestação de seus serviços, sendo impossível exigir-se, no caso em tela, a produção da aludida prova pela apelada. Ademais, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é claro ao apontar para o referido caso, a inversão do ônus da prova, por se tratar de uma relação de consumo, como reconhecido pelo próprio apelante.

19. Todavia, o apelante limitou-se a afirmar que não agiu erroneamente, uma vez que os documentos acostados pelo apelado comprovam que o mesmo utilizou regularmente durante todo o período discriminado fazendo uso de máquinas de auto-atendimento, para saques e consultas de saldos e extratos. Ora, caberia à instituição financeira comprovar o zelo pela segurança de seus clientes que utilizam dos caixas eletrônicos para a realização de operações financeiras.

20. Explico: o golpe chamado de "chupa-cabra" é uma forma de fraude financeira de alta tecnologia, no qual o criminoso embute um leitor de fita magnética sobre a fenda existente em um caixa eletrônico. Desse modo, assim que o consumidor passa seu cartão, o aparelho primeiro lê as informações, que em seguida são lidas pelo caixa eletrônico original, processando a operação desejada. É nesse momento que a cópia de senhas ocorre.

21. Logo, nesse tipo de golpe perpetrado, percebe-se a competência das instituições financeiras em oferecer segurança, seja por



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

profissionais vigilantes seja por sistema de câmeras. A alteração, que viabiliza o conhecimento das senhas e dos códigos do consumidor, se dá na própria máquina bancária, restando devidamente comprovado que a instituição bancária não se cercou dos cuidados devidos para evitar esse tipo de infortúnio.

22. Desse modo, conclui-se que a fraude está relacionada aos riscos da atividade desenvolvida pelo banco, devendo este ser responsabilizado objetivamente pela falha na prestação de serviço. Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. FRAUDE. CHUPA-CABRA. REALIZAÇÃO DE DIVERSAS OPERAÇÕES POR TERCEIRO. SAQUES. COMPRAS EM OUTROS ESTADOS. EMPRÉSTIMOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. 1- No regime da responsabilidade objetiva do fornecedor por fato do serviço, cabível o afastamento da sua responsabilidade em casos de inexistência do defeito alegado ou de culpa exclusiva do consumidor - na forma do art. 14, §3, do CDC -, ou, ainda, diante da ocorrência de caso fortuito ou força maior. Ausente a demonstração, no caso concreto, de qualquer causa de exclusão de responsabilidade, remanesce o dever do banco réu de indenizar o consumidor lesado. 2- Ainda que a instituição financeira não tenha contribuído, nem dado causa à fraude realizada, cabia a ela agir de forma a evitar o ocorrido. Compete às instituições financeiras oferecer segurança aos consumidores que utilizam dos caixas eletrônicos para realização de operações financeiras. A fraude está relacionada aos riscos da atividade desenvolvida pelo banco, devendo este, portanto, ser responsabilizado objetivamente pela falha na prestação do serviço oferecido ao consumidor. 3- Enseja reparação por dano moral ao consumidor a falha no serviço bancário, pois gerou transtorno e constrangimento à autora, consubstanciados em tentativas inexitosas no sentido de resolver o incidente e, ainda, suportar o desfalque patrimonial em sua conta. 4- Na fixação do montante indenizatório por gravames morais, deve-se buscar atender à duplicidade de fins a que a indenização se presta, atentando para a capacidade do agente causador do dano, amoldando-se a condenação



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

de modo que as finalidades de reparar a vítima e punir o infrator (caráter pedagógico) sejam atingidas. "Quantum" mantido em R\$10.000,00 (dez mil reais). Apelação desprovida. (TJRS - Apelação Cível Nº 70055653158, Décima Segunda Câmara Cível, Relator: Umberto Guaspari Sudbrack, Julgado em 21/05/2015)

b)

23. Comprovada a possibilidade de responsabilização da apelante aos danos, passo a análise do reconhecimento da Responsabilidade Civil Contratual.

24. A Responsabilidade Civil designa o dever que alguém tem de reparar o prejuízo, em consequência da ofensa a um direito alheio. Nas palavras do doutrinador Sergio Cavaliere Filho (2012, p. 2), "a responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário".

25. O STJ já definiu a questão legal sub examine, ao julgar o REsp n. 1.197.929, tema n. 466, da relatoria do ministro Luis Felipe Salomão, publicado em 12/09/2011, recurso representativo da controvérsia, no qual restou firmada a orientação de que "As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos-, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno."

26. Assim, aplicável a responsabilidade objetiva, o que importa, para assegurar o ressarcimento ao consumidor, é a verificação se ocorreu o evento e se dele decorreu o prejuízo. Segundo Júnior (2001, p.196), "Presente ou não, a culpa não serve como diretriz definidora do dever de reparar os danos causados".

27. Portanto, para a configuração da responsabilidade, no presente



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

caso, é necessária apenas a existência de dois requisitos: o dano e o nexo de causalidade.

28. No presente caso, restou incontroverso que o autor, ora apelado, possuía conta bancária da instituição apelante. Assim como, que houve inúmeros saques dos quais o apelado desconhece. Saques esses que só foram possíveis uma vez que os caixas eletrônicos disponíveis nas agências da apelante foram adulterados, possibilitando a clonagem do cartão bancário do apelado.

29. Ademais, alega o apelante que o autor, ora apelado, não fez prova de que os referidos saques não foram por ele realizado. Ocorre que razão não assiste ao apelante, uma vez que cabia a ele, como instituição financeira fornecedora de serviços, se atentar a cautelas mínimas para a garantia da segurança de seus consumidores. Cabe ao banco a fiscalização de suas máquinas, percebendo e inibindo a repetição das fraudes como o golpe "chupa-cabra".

30. Quanto ao dano, os saques realizados trouxeram ao apelado inúmeros danos, inclusive a desistência do seu curso (fl.64), uma vez que não manteve a condição financeira anterior. Ora, a perda de R\$19.100,00 (dezenove mil e cem reais) influenciam e muito a vida de um estudante universitário que mora de aluguel (termo de desistência de fl.66) em uma cidade distante dos pais. Assim, incontroverso é o dano sofrido pelo apelado.

31. Impõe-se, assim então, o reconhecimento do dano decorrente da negligência do apelante, por não se tratar de mero dissabor do cotidiano, bem como, por ser medida que poderia ter sido, pelo apelante, solucionada.

32. É cogente a necessidade de repressão da conduta desidiosa por parte de tais empresas, tendo em vista prestarem um serviço oneroso. No entanto, o que se percebe é que tais empresas demonstram apenas uma preocupação em cumprir metas impostas, enquanto a garantia por serviços de qualidade, pelos quais paga a população e paga caro, diga-se de passagem, ficam condicionados a um segundo



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

plano.

33. Dessa feita, mantenho a decisão do juízo primevo e reconheço o dever de indenizar do apelante.

c)

34. Reconhecido o dano moral, passo a analisar o quantum indenizatório que há de ser fixado com moderação, visto que não pode propiciar um enriquecimento sem causa, mas deve apenas servir como uma compensação proporcional em face da ofensa recebida.

35. Tal condenação deverá ter o efeito de produzir no causador do mal um impacto econômico capaz de dissuadi-lo a praticar novo ato atentatório à dignidade da vítima. Deve ainda representar uma advertência ao lesante, de modo que possa receber a resposta jurídica aos resultados do ato lesivo.

36. O objetivo da indenização é impedir que essas empresas não persistam em sua conduta negligente. Assim, entendo que o valor dos danos morais em R\$10.000,00(dez mil reais) arbitrados pelo juízo a quo, se encontra dentro dos padrões da proporcionalidade e razoabilidade, uma vez que não torna o apelado mais rico pelo seu recebimento, mas por outro lado, atinge os cofres do apelante, repercutindo na sua contabilidade, a fim de que se atente e cumpra o seu dever de propiciar segurança nos serviços que oferece.

## IV - DISPOSITIVO

37. POSTO ISSO, NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO, mantendo-se, em sua íntegra, a decisão primeva.

É o voto.

DES. ALBERTO DINIZ JUNIOR (REVISOR) - De acordo com o(a) Relator



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

(a).

DESA. SHIRLEY FENZI BERTÃO - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "NEGARAM PROVIMENTO À APELAÇÃO"