



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: [REDACTED]

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº [REDACTED]
[REDACTED] da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO
[REDACTED] apelado [REDACTED]

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E TASSO DUARTE DE MELO.

São Paulo, 15 de maio de 2023.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: [REDACTED]

APELAÇÃO Nº: [REDACTED]

COMARCA: SÃO PAULO FORO CENTRAL _ 30ª VARA CÍVEL

JUIZ: DIEGO BOCUHY BONILHA

APTE.: [REDACTED]

APDA.: [REDACTED]

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PROCEDENTE – operações indevidas, realizadas via internet banking na conta bancária da apelada – sócia-administradora da apelada que informou ao gerente que não reconhecia a transferência (TED) que havia sido notificada, via SMS, pelo próprio banco apelante – transações fraudulentas que foram concretizadas posteriormente a tal comunicação – valores e forma como ocorreram as operações (em um único dia, com contratação de dois empréstimos e imediata transferência dos valores para terceiros, deixando a conta com saldo negativo) que discreparam acentuadamente das transações ordinárias havidas na conta – relação de consumo – responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – dever de zelar pela segurança do serviço prestado – comunicação prévia e desvio de perfil regular de uso que deveriam levar ao bloqueio das transações – falha na prestação de serviços do banco apelante – declaração de inexigibilidade de débitos e condenação na restituição dos valores que se impunham – dano moral – inscrição indevida em cadastros de proteção ao crédito que configura dano moral in re ipsa – indenização fixada em R\$ 10.000,00 – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativopunitivo que compõe a indenização na hipótese – sentença mantida – recurso desprovido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2

Vistos.

O processo foi assim relatado: “ [REDACTED] [REDACTED] ajuizou a presente demanda contra [REDACTED], objetivando a declaração de inexistência de débitos, a restituição de valores e o recebimento de indenização por danos morais. Narra a autora que em 12.05.2021, por volta das 11h36min, recebeu uma mensagem do banco réu, via SMS, noticiando o processamento de uma TED no valor de R\$ 45.990,00, em sua conta corrente. Relata que a questão foi imediatamente reportada ao seu gerente de conta, Sr. Adriano, o qual respondeu que não havia nenhum lançamento de débito no extrato. Destaca que no dia 13.05.2021 verificou que não tinha mais acesso a sua conta corrente, de modo que entendeu que a conta havia sido bloqueada, sendo tal situação também reportada ao seu gerente. Afirma que em 14.05.2021 seu representante legal compareceu na agência do réu para apurar o ocorrido, ocasião em que constatou que havia sido vítima de fraude, consistente na movimentação de seu limite de cheque especial e na realização de dois empréstimos, seguidos de transferências de recursos, via TED, para a conta de terceiros, em valores superiores a R\$ 130.000,00. Informa que tentou solucionar o problema amigavelmente e que providenciou a lavratura do competente Boletim de Ocorrência, mas até o momento os valores não foram estornados. Ressalta que a fraude noticiada foi praticada por meio do internet banking, no entanto, nunca utilizou o referido recurso em nenhuma operação ou transação bancária, sendo certo, ainda, que seu gerente de conta havia sido previamente notificado, em 12.05.2021, a respeito da operação irregular em sua conta, mas mesmo assim nenhuma providência foi tomada, o que possibilitou a realização de outras transações irregulares no dia seguinte (13.05.2021). Diante dos fatos narrados, requer a concessão de tutela antecipada para determinar a suspensão da exigibilidade das parcelas vencidas e vincendas e que o réu se abstenha de incluir seu nome nos cadastros de proteção ao crédito. Pleiteia, por fim, a procedência dos pedidos para I) confirmar a tutela requerida, II) declarar a inexistência de relação jurídica e a inexigibilidade dos débitos nos valores de R\$ 52.000,00 (contrato nº 300000011260), R\$ 2.900,00 (contrato nº 300000011270) e R\$ 39.640,73 (cheque



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3

especial), com a consequente restituição do valor de R\$ 9.083,83, utilizado para amortizar o saldo devedor em conta corrente e III) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00. A inicial veio acompanhada de documentos (fls. 33/89). O pedido de tutela antecipada foi deferido em sede de Agravo de Instrumento (fls. 130/131). Em petição de fls. 142/148 a autora noticiou a negativação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito. Devidamente citado, o réu apresentou contestação (fls. 156/185), impugnando, inicialmente, o valor dado à causa. Suscitou preliminar de ilegitimidade passiva e litisconsórcio necessário, bem como requereu a denunciação à lide das pessoas beneficiadas pelas transferências. No mérito, alegou que as transações contestadas foram realizadas via mobile banking, autorizadas mediante a validação do 1 [REDACTED] (código) ativo no dispositivo móvel, sendo certo que tal acesso só é possível com a validação das credenciais de acesso composta por agência, conta, usuário e senha previamente cadastrada pelo usuário e de uso pessoal e intransferível. Ressaltou que o dispositivo móvel utilizado na transação contestada pelo cliente é de seu uso habitual, não havendo qualquer erro ou falha na prestação dos serviços. Sustentou culpa exclusiva da vítima e de terceiro e inoccorrência de danos morais e materiais. Postulou a improcedência dos pedidos e juntou documentos (fls. 186/287). Réplica às fls. 295/331. As partes se manifestaram sobre eventual interesse na produção de outras provas (fls. 349/350 e 351/360)”.

A demanda foi julgada procedente para o fim de ser declarada a inexigibilidade dos débitos relativos às operações indicadas, no valor total de R\$ 94.540,73, para condenar o réu na restituição da quantia de R\$ 9.083,83, bem como no pagamento de indenização por danos morais, arbitrada em R\$ 10.000,00. O réu foi ainda condenado no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação (fls. 392/399).

O réu interpôs recurso de apelação (fls. 402/416). Alegou que as transações contestadas foram realizadas via *mobile banking*, mediante credenciais cuja guarda são de responsabilidade exclusiva do cliente. No contato feito pela representante da apelada, não foi solicitado bloqueio de acessos. Não houve falha do banco. A fraude ocorreu porque a apelada fragilizou seus dados bancários, dando a possibilidade de acesso a terceiros. A ação foi praticada fora das dependências do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

4

banco, não havendo qualquer responsabilidade da instituição nos fatos, razão pela qual não cabem os ressarcimentos pleiteados. Ademais, não foram identificados quaisquer indicativos de invasão do ambiente de *internet banking* da parte requerente. Descabida a condenação no pagamento de indenização por dano moral em se tratando de pessoa jurídica, visto que ela não possui honra subjetiva que possa vir a ser ofendida. Não houve comprovação fática de exposição negativa da imagem da empresa em razão dos fatos narrados na inicial. Caso assim não se entenda, ao menos, deve ser reduzido o valor da indenização. Por não ter havido falha da instituição financeira, também não foi correta a condenação no pagamento de indenização por danos materiais. Pelo que expôs, pugnou pelo provimento do recurso para o fim de ser julgada improcedente a demanda ou, subsidiariamente, reduzido o valor da indenização.

Em sua resposta (fls. 425/448), a apelada defendeu o acerto da sentença.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. O preparo foi efetuado corretamente. Passa-se, então ao seu conhecimento.

O apelo não comporta provimento.

Incide no caso as normas do Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do art. 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 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”.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão inicial, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao apelante demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do art. 373, inciso II do Código

5



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Processo Civil. Em outro dizer, o apelante tinha que comprovar que a responsabilidade das transações era mesmo da apelada – ônus do qual não se desincumbiu.

A prática forense demonstra que, infelizmente, são extremamente comuns fraudes junto ao sistema bancário. Justamente pela alta incidência de tais fraudes, inserindo-se, pois, na seara do risco inerente à atividade empresarial desempenhada, é obrigação das instituições financeiras dispor de sistemas de segurança visando eliminar ou, ao menos, reduzir o risco de tais ocorrências.

Consoante o verossímil e consistente relato inicial, no dia 12/05/2021, a sócia-administradora da empresa apelada recebeu mensagem via SMS informando o processamento de uma transferência (TED) em sua conta corrente no valor de R\$ 45.990,00. Como não tinha realizado a operação, entrou em contato com o gerente da conta por meio do *Whatsapp*. O gerente disse que não havia nenhum lançamento de débito no extrato. No dia seguinte, porém, a sócia não conseguiu acessar a conta corrente pelo aplicativo, o que foi imediatamente reportado ao mesmo gerente. No dia 14/05/2021, ao comparecer à agência, a preposta da apelada constatou que, no dia anterior, haviam sido realizadas diversas transações fraudulentas: contratação de dois empréstimos, nos valores de R\$ 52.000,00 e de R\$ 2.900,00, e transferências via TED para terceiros ([REDACTED]).

A apelada comprovou que foi informada por mensagem SMS enviada pelo próprio banco apelado a respeito do processamento de um TED em sua conta no valor de R\$ 45.990,00. Como não foi ela quem realizou a transação, avisou imediatamente o gerente de sua conta, conforme demonstram inequivocamente os documentos de fls. 37/47. Por áudio, o gerente informou que não identificou qualquer lançamento na conta. No dia seguinte, a apelada perdeu o acesso à conta e as transações fraudulentas foram realizadas.

Evidente a falha de segurança do banco apelante ao não impedir as transações indevidas mesmo tendo sido avisado, por meio de seu preposto, minutos após o início delas e antes que tivessem se concretizado.

Além disso, o montante das transações (transferências no valor

6
total R\$ 102.080,00 e empréstimos no total de R\$ 54.900,00), a realização delas em sequência e em um único dia, bem como a dinâmica com que ocorreram



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(empréstimos seguidos de transferências dos valores para terceiros que não constava dos contatos usuais da empresa, deixando a conta com saldo negativo) são circunstâncias que deveriam ter sido detectadas pelas rotinas de segurança da instituição financeira. Pelo que consta dos autos, as transações efetuadas pelos estelionatários discreparam acentuadamente do perfil das movimentações registradas na conta da apelada.

Nessas circunstâncias, cabia ao banco apelante detectar tais movimentações suspeitas, realizadas em curto espaço de tempo e bloqueá-las, notadamente considerando que foi avisado pela apelada em tempo hábil para impedir que se concretizassem.

É sabido que os sistemas de segurança dos bancos contatam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins. Havendo movimentação discrepante com o perfil do cliente, o sistema “dispara o alarme”. A partir daí, os mecanismos de segurança são acionados, sendo colocadas em prática medidas que se iniciam com o bloqueio provisório do cartão ou das movimentações da conta, seguido de contato com o cliente, para confirmação da veracidade da despesa.

Se o apelante tivesse agido com a diligência que dele se espera, teria havido o bloqueio das operações – providências simples –, o golpe não teria se ultimado. Por isso, não se pode reconhecer a culpa exclusiva da apelada, pelo que o apelante não se vale da hipótese de isenção de responsabilidade prevista no referido art. 14, § 3º, II do CDC.

O apelante se utiliza em benefício próprio das facilidades decorrentes da informatização dos serviços – notadamente a redução de custos – e, em contrapartida, tem o dever intrínseco à prestação de serviços de proporcionar toda a segurança disponível aos consumidores. O monitoramento das operações e a tomada de medidas preventivas se inserem nesse contexto, de modo que, quando não são realizados a contento, implicam falha na prestação de serviços. Conseqüentemente, daí surge responsabilidade pelos danos eventualmente advindos. A responsabilidade objetiva do apelante só seria excluída pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culpa exclusiva da vítima ou por fortuito externo desvinculado de seu campo de atuação, o que não se tem no caso dos autos.

Para arrematar, cabe esclarecer que apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

É incontroverso o golpe que vitimou a apelada. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do apelante no caso vertente. Os valores foram devidamente comprovados pela documentação carreada aos autos, não tendo sido objeto de impugnação no presente recurso.

Dessa forma, a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados e a condenação do apelante na restituição das quantias já debitadas eram medidas que se impunham.

O dano moral se patenteou.

A pessoa jurídica também pode sofrer dano moral quando atingida a sua honra objetiva, conforme entendimento jurisprudencial consagrado na Súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça.

No caso dos autos, a imagem da sociedade empresária apelada foi atingida em razão da inscrição de seu nome em cadastros de proteção ao crédito em decorrência dos débitos contraídos pelos fraudadores. Trata-se de dano moral *in re ipsa*. Presume-se o dano moral sofrido pela apelada por conta do protesto ou anotação indevida em cadastros restritivos de crédito, independentemente da produção de qualquer prova sobre a existência ou não de abalo real de crédito e da imagem da empresa.

Há muito é pacífica a jurisprudência no sentido de que o mero lançamento indevido (ou abusivo) do nome da pessoa em banco de dados cadastrais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de devedores ou em serviço de protesto já faz inferir a ocorrência de dano moral. Neste sentido, de serem verificados os julgados insertos em JTJ 134/151 e RT 707/150.

Presentes o dano e a responsabilidade do apelante, passa-se à análise do *quantum* fixado pelo i. magistrado de 1º grau.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória¹, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias do caso concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso presente, não parece ter o juiz sentenciante se afastado de tais noções. Pelo contrário, apresenta-se como adequado o valor estipulado (R\$ 10.000,00 – dez mil reais), uma vez que perfeitamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros.

A quantia eleita em 1º grau não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o já acima mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, com potencial para compelir o apelante a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter ainda é combatido por alguns, mas atualmente prevalece na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

Desta feita, o montante arbitrado na sentença não comporta redução.

Pelo exposto, nada há o que se reformar na sentença recorrida.

Por derradeiro, em razão da sucumbência também em sede recursal, os honorários advocatícios devidos ao procurador da apelada são majorados para 18% (dezoito por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§

¹ Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

9

2º e 11 do CPC.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO