



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2020.0000365802

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1043914-30.2019.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO S/A, é apelado/apelante UNIDADE PRESTADORA DE SERVICOS FINANCEIROS EIRELI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13^a Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso da autora, negado o recurso do réu. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAUDURO PADIN (Presidente) e NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 26 de maio de 2020.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº : 32054

APEL. Nº : 1043914-30.2019.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APTE./APDO. : BANCO _____ S/A

**APDO./APTE. : _____ UNIDADE PRESTADORA DE
SERVIÇOS FINANCEIROS EIRELI**

*Indenizatória por danos materiais Transações fraudulentas em conta bancária da autora, após receber telefonema de pessoa que se passou por funcionário do banco réu, informando a necessidade de atualização do aplicativo do internet banking Cerceamento de defesa Inocorrência Provas produzidas autorizavam o julgamento antecipado do mérito, sem necessidade de dilação probatória - Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva da ré As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ) Fraudador se passou por preposto da instituição financeira e conhecia dados pessoais e sigilosos da autora - Falha no sistema de segurança da instituição financeira - Inexistência de culpa exclusiva ou concorrente da autora Necessidade de resarcimento integral dos prejuízos materiais causados à autora Sentença reformada.

Recurso da autora provido, negado o recurso do réu.*

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais ajuizada por _____ **UNIDADE PRESTADORA DE SERVIÇOS FINANCEIROS EIRELI** em face de **BANCO _____ S/A, julgada parcialmente procedente** pela r. sentença de fls. 415/419 condenando o requerido a restituir o valor de R\$49.980,00, devidamente atualizada, a partir do reembolso, pela tabela prática do TJSP, com juros de mora de 1% ao mês, da citação, com imposição de sucumbência recíproca.

Apela o Banco réu, procurando reverter a r. sentença, alegando, em síntese, inexistir falha na prestação de serviços. Alega culpa exclusiva da vítima, uma vez que todas as movimentações da conta corrente, feitas pelo internet banking, foram autorizadas mediante digitação da senha e validação do *token* pela própria autora, configurando excludente de responsabilidade civil do Banco. Sustenta: “*O prejuízo reclamado não adveio de defeito na prestação do serviço pelo réu, mas sim da desídia da apelada que forneceu os dados de sua conta a terceiros, não agindo com a cautela e cuidado que se exigia.*” Pugna pelo provimento do recurso, julgando-se improcedente a ação (fls. 435/443).

Apelou também a autora, sustentando a nulidade da sentença por cerceamento de defesa em razão do julgamento antecipado da lide. Defende a aplicação do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2

CDC, por utilizar os serviços bancários para gerir seus ativos financeiros e não como insumo, sendo a destinatária final, portanto, consumidora do serviço prestado pelo banco réu. Não há culpa exclusiva ou concorrente, caracterizando-se a responsabilidade objetiva do banco pela fraude praticada, ao não impedir a realização de operações bancárias que fugiam completamente ao padrão bancário da empresa, impondo-se a restituição integral dos valores indevidamente transferidos da sua conta bancária. Pugna pelo provimento do recurso (fls. 453/464).

Recursos regularmente processados e respondidos (fls. 470/478 e 482/490).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais em razão de transferências realizadas em conta corrente da autora por fraudadores.

Narrou a autora, na inicial, é correntista do banco réu, recebendo ligação telefônica, em 27/03/2019, de pessoa identificada como funcionária do Banco réu, solicitando a extensão da validade do token ou app.

A preposta da autora realizou todos os procedimentos solicitados e, após entrar no link que direcionava para o site do _____, digitou dados e a senha da conta corrente.

No dia seguinte, recebeu nova ligação da mesma pessoa, solicitando a repetição do procedimento em todas as contas da empresa.

A autora então entrou em contato com a gerente da conta bancária para confirmar o procedimento, sendo informada que se tratava de uma fraude.

Posteriormente, foram constatadas duas transferências bancárias, nos valores de R\$49.980,00, a beneficiários não autorizados pela autora.

Levou a notícia à autoridade policial, formalizando-se boletim de ocorrência.

Procurou solucionar o problema administrativamente, sem sucesso, diante da negativa do Banco réu em restituir os valores.

Pidiu a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação do réu por indenização de danos materiais, correspondente às transferências impugnadas, no valor de R\$99.960,00.

Ao contestar, o Banco réu sustentou, em síntese, que a operação ocorreu de forma regular, com o uso de dados sigilosos fornecidos pela autora, a caracterizar excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da autora (fls. 200/208).

A ação foi julgada parcialmente procedente, por r.
Apelação Cível nº 1043914-30.2019.8.26.0100 - Voto 32054



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentença apelada assim fundamentada:

3

“No mérito, o pedido é parcialmente procedente. Restou incontroverso nos autos que a parte autora foi vítima de terceiros que, valendo-se de mecanismos ilícitos, conseguiram realizar transferências bancárias. De outro norte, também restou incontroverso que as operações bancárias em comento foram feitas com o uso de token, o qual, como se sabe, gera um código a ser recebido por um equipamento previamente habilitado junto à instituição financeira (chave de segurança compartilhada). Todavia, por falha da instituição financeira, esses códigos foram lidos por equipamento não cadastrado pela autora, ao menos, a requerida não fez prova nesse sentido, ônus que lhe cabia. Nada obstante, mesmo assim, foi possível realizar as operações guerreadas. De outro norte, e à guisa de reforço argumentativo, verificase que as operações em comento não se encontram dentro do padrão realizado pela autora, ao menos, a requerida não fez prova nesse sentido, ônus que lhe cabia. Com base nessas premissas, cabível a condenação da ré pelos danos causados à autora. (...) Por outro lado, reputo caracterizada a culpa concorrente na espécie, à luz do artigo 945, do Código Civil. Assim se dá porque, conforme narrado na própria petição inicial, a autora foi vítima de terceiros que, passando-se por representantes do banco, conseguiram obter dados de sua conta bancária. Em outras palavras, a autora também contribuiu para a ocorrência do evento danoso, vez que, agindo com culpa (imprudência) entregou dados sigilosos a terceiros, sem se acautelar adequadamente. (...) Nesse passo, sopesando as culpas (fornecimento dos dados pela autora a terceiros e falha na autenticação do token pela requerida), reputo que a indenização buscada deve ser reduzida pela metade. Passo a análise dos danos causados. No que tange aos danos materiais, verifico que a requerida não contestou os valores apresentados, razão pela qual são eles devidos. Ademais, restaram demonstrados pelos documentos juntados a fls. 31/34. Assim, o valor a ser restituído pelo banco é de R\$ 49.980,00 (metade da pretensão), com correção monetária pela tabela do E. TJ/SP a partir do efetivo desembolso e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.”

De início rejeita-se a preliminar de cerceamento de defesa.

Reza o art. 355, I, NCPC, “*O juiz julgará antecipadamente o pedido, proferindo sentença com resolução de mérito, quando: I - não houver necessidade de produção de outras provas*”, não podendo olvidar que, sendo o juiz o destinatário das provas, a ele cumpre o exame da necessidade ou não se sua realização.

A prova documental produzida já se mostrava suficiente para o julgamento antecipado do mérito, sem ofensa ao princípio do contraditório ou da ampla defesa, sendo desnecessária a produção de prova oral para o desate da controvérsia.

Nesse sentido: “*O entendimento desta Corte com relação à tese de cerceamento de defesa é no sentido de que a necessidade de produção de determinadas provas encontra-se submetida ao princípio do livre convencimento do juiz, em face das circunstâncias de cada caso. Precedentes*” (AgRg no REsp 1.417.396/RO, Min. Sidnei Beneti, 3T, j. 22/4/2014).

Assim, rejeita-se o cerceamento de defesa.

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, por se tratar
Apelação Cível nº 1043914-30.2019.8.26.0100 - Voto 32054



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de relação de consumo, prestando o Banco réu serviço de natureza bancária, inserindo-se no contexto do artigo 3º, § 2º, da Lei nº 8.078/90, tendo a autora como destinatária final e consumidora, de acordo com o verbete 297 do STJ.

4

Súmula 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Destarte, a responsabilidade do Banco réu, como prestador de serviços, é objetiva e somente elidida quando provar que o defeito na prestação do serviço inexistiu ou ocorreu caso fortuito, força maior ou culpa exclusiva do consumidor (não concorrente) ou de terceiro (art. 14, *caput* e §3º daquele *Codex*), ficando, entretanto, a cargo do requerido a produção de prova nesse sentido.

A autora afirmou não ter efetuado duas transferências, de sua conta corrente, nos valores de R\$99.960,00, em 27/03/2019.

Incumbia ao Banco réu demonstrar a regularidade das operações e, via de consequência, a legitimidade das operações questionadas em razão da regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC).

Todavia, essa prova o Banco não demonstrou.

Conjunto probatório produzido denota que terceira pessoa, identificando-se como funcionária do Banco, orientou a funcionária da autora a atualizar o aplicativo de *internet banking*, após o que foram realizadas duas transações bancárias na conta bancária da empresa requerente, no valor de R\$99.960,00.

A r. sentença reconheceu a existência de culpa concorrente da autora para o evento danoso, por ter agido com imprudência ao fornecer dados da conta e a senha a terceiros, sem se acautelar adequadamente, reduzindo a indenização buscada pela metade.

Contudo, preservado o entendimento do douto magistrado a quo, não ficou caracterizada a culpa exclusiva ou concorrente da vítima, impondo-se o acolhimento integral do pedido dos danos materiais.

Constou do relato prestado pela autora à autoridade policial (fls.39/41), não impugnado pela instituição financeira: “*Que esclarece, por fim, que a atendente do banco foi muito convincente, pois tinha dados privilegiados da empresa e conhecia o procedimento realizado pela declarante, e que em nenhum momento apareceu a tela para a declarante que estavam sendo realizados os dois TEDs. Por fim, declara que é a primeira vez que ocorreu algo parecido e em vista do procedimento feito pela tal Viviane Araújo, em nenhum momento desconfiou que não pudesse ser uma funcionária do Banco _____.*” (fl. 40)

Assim, restou incontrovertido o fato de que na ligação recebida o fraudador já conhecia dados bancários sigilosos da autora, além de informações pessoais da coordenadora do departamento financeiro da pessoa jurídica.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A permissão a que terceiros não autorizados tivessem acesso a dados sigilosos da conta empresarial, sem dúvida, franqueou o acesso de fraudadores à conta bancária da autora, com a realização das transferências impugnadas.

Não se pode estabelecer a culpa exclusiva da autora, sequer de forma concorrente, pois o fornecimento da senha da conta somente ocorreu por determinante falha de segurança do banco no tocante à guarda de informações sigilosas da

5

cliente, caracterizando nítida falha na prestação dos serviços bancários.

Ademais, na hipótese, tão logo percebida a fraude, a autora providenciou a comunicação ao Banco pedindo providências para apurar as operações fraudulentas.

Verifica-se, de fato, foram realizadas duas transferências no valor de R\$49.980,00, totalizando o valor de R\$99.960,00, o que não se coaduna com as movimentações usuais realizadas pela autora.

Nesse cenário, incumbia à instituição financeira o dever de checar a regularidade das operações efetivadas, sobretudo por fugirem ao padrão e perfil da autora, possuindo o banco toda a documentação e o aparelhamento tecnológico necessários para checar a idoneidade das operações financeiras.

Patente a responsabilidade do Banco réu por permitir a realização de operações fraudulentas na conta corrente em nome da requerente, acarretando a responsabilidade do Banco requerido pelos danos causados à correntista (art. 14 do CDC).

Inequívoca a responsabilidade civil do Banco réu, por permitir que fraudadores conseguissem realizar transações de considerável valor em nome da autora, sem acautelar-se quanto à regularidade das operações efetuadas, caracterizando-se, assim, o chamado fortuito interno, a ser suportado pelo prestador de serviço, que decorre do risco do negócio.

O STJ já assentou o tema em recurso especial representativo de controvérsia, definindo a seguinte tese:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL.
INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS.
RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO.
RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. *Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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 -, por quanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2. Recurso especial provido.

(STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2^a Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011)

A tese encontra-se sedimentada com a edição da **súmula 479** pelo STJ de seguinte redação: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Desse modo, deve ser resarcido o prejuízo material consistente nas

6

transferências indevidas da conta corrente da requerente, do valor de R\$99.960,00.

Do contrário, a indenização não seria integral pelos danos materiais causados à requerente em razão da falha na prestação do serviço.

Portanto, impõem-se a devolução integral das quantias indevidamente transferidas da conta corrente da requerente.

Sobre o tema, precedentes do TJ/SP:

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS FRAUDE BANCÁRIA REALIZADA VIA INTERNET BANKING RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO ELIDIDA PELA AÇÃO DA VÍTIMA SUBTRAÇÃO DE VULTOSA QUANTIA, INCOMPATÍVEL COM O PERFIL DA AUTORA E AUTORIZADA PELO BANCO SEM PRÉVIA CONFIRMAÇÃO ATUALIZAÇÃO DO MÓDULO DE SEGURANÇA REALIZADO APÓS CONTATO TELEFÔNICO DOS FRAUDADORES, QUE SE PASSARAM POR PREPOSTOS DO RÉU E CONHECIAM OS DADOS PESSOAIS E SIGILOSOS DA AUTORA CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA INOCORRÊNCIA FORTUITO INTERNO SÚMULA 479 DO STJ REPARAÇÃO INTEGRAL. - RECURSO DA AUTORA PROVIDO. - RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1116671-90.2017.8.26.0100; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22^a Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20^a Vara Cível; Data do Julgamento: 20/08/2019; Data de Registro: 20/08/2019)

RESPONSABILIDADE CIVIL *Conta corrente Ação indenizatória por danos materiais e morais Autora que sustenta a fraude em operações de saque em terminais de autoatendimento e compras no cartão de débito Ausência de diligência da autora em relação à proteção de seu cartão ou culpa concorrente de terceiro que não ilide a responsabilidade do réu, a qual é de natureza objetiva Exegese da Súmula 379 do STJ Negligência da entidade financeira diante da ocorrência de movimentações que destoavam do perfil da autora Devida a restituição dos valores indevidamente descontados Dano*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

moral Inocorrência Embora negligente, o Banco-reú também foi vítima dos fraudadores e não agiu de má-fé Sentença reformada Ação parcialmente procedente Redistribuição dos ônus sucumbenciais - Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1062674-27.2019.8.26.0100; Relator (a): Álvaro Torres Júnior ; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/01/2020; Data de Registro: 17/01/2020)

*APELAÇÃO - OPERAÇOES FRAUDULENTAS
ESTELIONATO - Pretensão de reforma da r.sentença que julgou procedente pedido de indenização por danos materiais Descabimento Hipótese em que cabia ao agente financeiro*

7

demonstrar a regularidade das movimentações Ocorrência de falha nos sistemas de segurança bancários Acesso, por terceiros, a informações protegidas pelo sigilo bancário Comunicação ao agente financeiro, acerca da fraude Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados Inocorrência de culpa de terceiros ou de culpa exclusiva da vítima RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1093268-58.2018.8.26.0100; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2020; Data de Registro: 11/03/2020)

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso do réu e dá-se provimento ao recurso da autora**, para condenar o réu a restituir o valor de R\$99.960,00 (noventa e nove mil, novecentos e sessenta reais, atualizado pela tabela prática do TJ/SP das transferências indevidas, com juros de mora de 1% ao mês, da citação, arcando com o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

8