



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Registro: 2020.0000293116**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 101035191.2019.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante ..., são apelados ... e ...

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELL (Presidente) e CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 28 de abril de 2020.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO N. 38008**

**APELAÇÃO N. 1010351-91.2019.8.26.0602**

**COMARCA: SOROCABA**

**JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: JOSÉ ELIAS THEMER**

**APELANTE:**

**APELADOS:**

**RESPONSABILIDADE CIVIL.** Danos materiais e morais. Defeito na prestação do serviço bancário. Movimentações financeiras indevidas realizadas pela internet. Falha na segurança do serviço bancário disponibilizado aos correntistas. Verossimilhança das alegações dos consumidores no que tange às operações impugnadas e que importaram em transferências indevidas pela internet no valor de R\$ 55.598,64. Admissibilidade da inversão do ônus probatório no caso. Negligência do banco evidenciada. Ressarcimento determinado. Consideração de que, conquantto tenha alegado a instituição financeira que as operações bancárias contestadas foram realizadas mediante a utilização de senha secreta, token [senha provisória gerada on line] e QR Code, não produziu prova eficaz



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**neste sentido. Culpa exclusiva dos correntistas não evidenciada. Negligência do banco evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais caracterizados. Consideração de que houve também a indevida inclusão do nome da pessoa jurídica autora no cadastro de inadimplentes. Indenização por danos morais, arbitrada em R\$ 10.000,00, preservada. Aplicação ao caso da diretriz traçada na Súmula n. 479, do Superior Tribunal de Justiça. Pedido inicial julgado procedente. Sentença mantida. Recurso improvido.**

**Dispositivo: negaram provimento ao recurso.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 161/164, de relatório adotado, que, em ação de reparação de danos, julgou procedente o pedido inicial.

Sustenta o recorrente, em síntese, que não ocorreu defeito do serviço, tendo os autores fragilizado os seus dados, por isso que terceiro teve acesso às suas informações sigilosas, tanto é que para a efetivação das operações não reconhecidas foi necessária a utilização de senha pessoal e da sequência numérica do *token e de qrcode* por intermédio de celular reconhecido e habilitado e que foi capturado por terceiros, ante a falta de zelo dos autores na preservação destas informações sigilosas. Aduz mais que está configurada a excludente de sua responsabilidade, ante a caracterização da culpa exclusiva dos autores. Pondera que as operações bancárias em exame foram realizadas de acordo com os dados que lhe foram informados, cuja guarda e uso constitui responsabilidade exclusiva dos correntistas, que permitiram que fraudadores tivessem acesso aos seus dados sigilosos,

2

o que implicou na violação do dever de guarda e sigilo de suas informações. Assevera ser inaplicável ao caso da Súmula n. 479, do Superior Tribunal de Justiça, uma vez evidenciada a ocorrência de caso fortuito externo. Discorda da ordem de restituição de valores, ante a culpa exclusiva das vítimas que se omitiram no dever de cuidado e se insurge contra a determinação de pagamento de indenização por dano moral, porque o fato não acarretou abalo à honra objetiva da empresa. Alternativamente, postula que seja reduzido o valor da indenização, em obediência aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.

**É o relatório.**

De início, insta salientar que o recurso interposto pelo banco está voltado exclusivamente contra a ordem de devolução dos valores indevidamente transferidos da conta corrente dos autores e a configuração de dano moral ou sua eventual redução, não se insurgindo a instituição financeira no apelo em relação ao empréstimo fraudulento no valor de R\$ 36.072,34 (fls. 22), também celebrado pelo golpista.

E o recurso não comporta provimento.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

É que, cuidando-se aqui de relação jurídica de consumo e verificada a hipossuficiência dos autores, bem assim a verossimilhança de suas alegações no que tange ao defeito do serviço que possibilitou a realização de empréstimo no valor de trinta e seis mil setenta e dois reais e trinta e quaro centavos e de quatro transferências bancárias de valores vultosos de sua conta corrente, mediante utilização da rede mundial de computadores, o caso era mesmo de inversão do ônus da prova, até porque dúvida não mais remanesce no sentido de que o sistema de segurança bancário é vulnerável a fraudes, indisputável a possibilidade de violação do sistema eletrônico que lhe é próprio, razão pela qual, tendo sido realizadas operações impugnadas pelos correntistas [empréstimo e quatro transferências bancárias por hacker via internet banking, no valor total de R\$ 55.598,64 (fls. 22)], positiva-se a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, que somente poderá ser elidida nas hipóteses a que alude o § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Aliás, emerge claro da prova produzida nestes autos que os autores, tomando conhecimento das movimentações financeiras impugnadas, formularam reclamação ao banco (fls. 28/29), de sorte que o procedimento diligente e cauteloso adotado pelos consumidores do serviço bancário não se compatibiliza com atuação de quem negligencia na manutenção do sigilo da senha secreta ou da divulgação indevida do seu *token* [senha de segurança *on line* temporária] de molde a viabilizar a concretização de operações bancárias pela rede mundial de computadores, bem assim de quem possa estar agindo de má-fé, com o propósito de locupletarem-se ilicitamente, a traduzir presunção de que se materializou na hipótese em apreço o defeito do serviço bancário, motivo pelo qual incumbia ao fornecedor a produção de prova de que não houve falha na prestação do serviço e de que resultou caracterizada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Aliás, consoante assentado com propriedade pelo douto juiz *a quo*,

3

“os autores alegam que não efetuaram as operações financeiras informadas na inicial, caindo num golpe. Nessas circunstâncias, o ônus da prova era do réu, porque do autor não se pode exigir prova negativa. O réu, no entanto, nada provou. Não trouxe nenhum documento destinado a provar as suas alegações e dispensou a produção de provas. Demais disso, o réu apenas opõe culpa exclusiva do autor e fato de terceiro, admitindo a possibilidade de fraude, fato que não o exime de responsabilidade, que é objetiva, ressalvada a possibilidade de se voltar contra o fraudador (Código Civil, artigo 934).” (fls. 163).

Neste sentido, há precedentes desta Corte:

“Apelação. Indenização por danos materiais e morais. Movimentação bancária por terceiros via internet. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos advindos da fraude. Se a instituição financeira dispõe a seus correntistas meios eletrônicos de acesso à conta corrente e poupança a ponto de permitir que terceiros a elas tenham acesso e façam operações de crédito, saque e transferências, assume a obrigação de reparar os danos advindos que possam decorrer da falha de segurança na prestação do serviço. Dano Moral. Pessoa Jurídica. Configuração. Apelante que tentou de todas as formas em resolver o impasse na esfera administrativa, tendo de se socorrer ao



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Judiciário para fazer valer o seu direito. Tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução dos problemas gerados pelos maus fornecedores de produtos e serviços que constitui dano indenizável. Inteligência da tese do desvio produtivo do consumidor. Sentença mantida. Apelo desprovido.” (Apel. n. 1000040-83.2018.8.26.0664, Rel. Des. Ramon Mateo Júnior, j. 17-07-2018).

“DANOS MATERIAIS. Operações fraudulentas. Atualização de módulo de segurança que fragilizou o sigilo da operação realizada pelos correntistas. Falha na prestação de serviço. Culpa exclusiva das vítimas não comprovada. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do C. STJ. Dever de restituição integral dos valores subtraídos à apelada. Sentença mantida.” (Apel. n. 1115941-79.2017.8.26.0100, Rel. Des. Fernando Sastre Redondo, j. 04-07-2018).

Com efeito, não logrou o banco respaldar com prova cabal sua alegação de que as movimentações financeiras impugnadas tivessem sido realizadas pelos autores ou por pessoa por eles autorizada, inexistindo nestes autos elementos probantes convincentes de que as movimentações contestadas (emprestimo e transferências bancárias) tenham sido efetivamente realizadas pelos correntistas.

Inarredável então a responsabilidade da casa bancária pela restituição dos valores indevidamente lançados a débito na conta corrente dos autores, em razão do defeito na prestação do serviço bancário, que permitiu a realização das operações financeiras impugnadas, no valor de R\$ 55.598,64, [houve quatro transferências bancárias indevidas e de valores vultosos (fls. 22)], devendo, portanto, responder o banco pelo vício de segurança do serviço bancário disponibilizado aos correntistas, cumprindo destacar, neste aspecto, que, conquanto tenha aduzido o banco que os correntistas utilizaram sua senha secreta, *token* de segurança e *qrcode* para a efetivação das operações bancárias contestadas, não produziu prova eficaz de suas alegações (fls. 60/81 e 152).

4

Deveras, exsurge indisputável dos autos a responsabilidade da casa bancária no episódio de que se cuida, ao negligenciar em seu encargo de assegurar a eficiência e a segurança do serviço prestado aos consumidores, razão pela qual, uma vez não comprovada a culpa exclusiva dos correntistas, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, era mesmo de se aplicar ao caso em exame a regra da Súmula n. 479, do Superior Tribunal de Justiça, cujo enunciado preconiza 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”.

E, conquanto tenha aduzido a casa bancária que as operações realizadas pela rede mundial de computadores apenas podem ser operacionalizadas por intermédio de computadores e celulares previamente cadastrados, dúvida alguma remanesce de que sequer comprovou que as transferências bancárias impugnadas foram realizadas por meio aparelho celular pertencente aos autores, indisputável, portanto, a falta de prova da alegação da verificação de culpa exclusiva da parte ativa.

E, além do prejuízo material, os danos morais indenizáveis também

Apelação Cível nº 1010351-91.2019.8.26.0602 -Voto nº 38008



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

resultaram caracterizados na hipótese vertente, pois emerge cristalino dos autos a responsabilidade do réu no episódio de que se cuida, ao negligenciar em seu encargo de assegurar a eficiência do serviço prestado aos consumidores, acarretando-lhe inegáveis danos morais, ante a vulnerabilidade do serviço bancário colocado à sua disposição, porquanto intuitivo o sério abalo psicológico acarretado aos clientes [pessoas físicas] do banco, em função de transferências não autorizadas de recursos consideráveis de sua conta corrente, constituindo o evento causa suficiente a gerar o dever de indenizar por danos morais, cuja prova, porque afeta direitos da personalidade, conforma-se com a mera demonstração do ilícito, haja vista que na espécie a responsabilização do agente causador opera-se por força do simples fato da violação (*danum in re ipsa*).

Neste sentido, há precedentes nesta Corte:

“Indenização Dano material e moral Saques indevidos em conta corrente Responsabilidade objetiva do banco Risco profissional Reembolso devido Dano moral caracterizado Verba devida Recurso provido.” (Apel 7.145.710-2, Rel. Des. Silveira Paulilo, j. 13/12/2008).

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Transferências e empréstimos indevidos na conta corrente do apelado. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova pela verossimilhança da versão do apelado. Dever do apelante de demonstrar que não houve movimentação indevida da conta, ônus do qual se descurou. Responsabilidade objetiva do prestador de serviço na hipótese. Dever de zelar pela segurança do serviço prestado. Artigo 14 do CDC. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade do réu. Caso fortuito interno. Precedente do STJ julgado em regime de processo repetitivo. Súmula n. 479 do STJ.” (Apel. 0135605-03.2009.8.26.0001, Rel. Des. Castro Figliolia, j. 06-02-2013).

“RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Movimentação na conta corrente da autora - Depósitos, transferências e saques - Lançamentos não reconhecidos - Incidência do Código de Defesa do Consumidor - Art.

5

14, § 3º, da lei consumerista - Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelo dano causado por defeito na prestação de serviços - Indenização devida - Elevação do montante indenizatório - Recurso do Banco não provido.” (Apel. 9192846-76.2009.8.26.0000, Rel. Des. Mário de Oliveira, j. 07-05-2012).

“INDENIZATÓRIA. Autor que teve indevida transferência de valor em sua conta corrente. Instituição financeira que não produziu provas aptas a demonstrar que as transações foram efetuadas pelo correntista. Inteligência dos artigos 6º, inciso V, e 14, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Dever de indenizar é de rigor. Dano moral caracterizado. Quantum fixado em primeiro grau, todavia, que não se pautou dentro dos parâmetros norteadores para casos como o dos autos. Majoração. Razoabilidade. Devolução em dobro. Não cabimento. Critério sucumbencial mantido. Recurso do autor provido, em parte, e improvido o do réu.” (Apel. 0001689-33.2012.8.26.0334, Rel. Des. Ligia Araújo Bisogni, j. 07-05-2014).

E, com relação a pessoa jurídica, ao contrário do aduzido pelo

Apelação Cível nº 1010351-91.2019.8.26.0602 -Voto nº 38008



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

banco, houve abalo a honra objetiva da empresa recorrida ante a indevida inclusão de seu nome no cadastro de inadimplentes do SCPC/Serasa (fls. 35/36, 38 e 153/160).

De fato, a inscrição do nome da empresa recorrida em cadastros de inadimplentes configurara danos morais indenizáveis, valendo anotar que o Colendo Superior Tribunal de Justiça já consolidou entendimento no sentido de que, “consoante a jurisprudência desta Corte, 'nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral se configura *in re ipsa*, isto é, prescinde de prova, ainda que a prejudicada seja pessoa jurídica' (REsp n. 1.059.663/MS, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, DJe 17/12/2008)” (AgRg no AREsp 821.839/SP, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 26/04/2016, DJe 03/05/2016).

Com efeito, a abusiva inscrição do nome da empresa autora em banco de dados de maus pagadores (fls. 35/36, 38 e 153/160), acarretou-lhe inegáveis danos morais que, na espécie, prescindem de prova do efetivo prejuízo, porquanto intuitiva a lesão ao bom nome da pessoa jurídica atingida por tão grave restrição, que, como é sabido, importou em (falsa) impressão, no momento de sua verificação, de incapacidade do autor em honrar seus compromissos, originando-se então os danos morais indenizáveis, que decorrem pura e simplesmente do ilegal registro feito.

Assim, configurados os danos morais, bem é de ver que, considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde ao menos a mitigar os sérios contratemplos experimentados pelos lesados, afigurando-se, sob tal perspectiva, razoável seja a indenização preservada nos módicos R\$ 10.000,00 arbitrados na r. sentença, mesmo porque “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy

6

Andrighi, j. 20/09/01), não se justificando, em consequência, o pleito de redução da obrigação resarcitória formulado pela instituição financeira.

Em suma, a r. sentença que julgou procedente o pedido inicial não merece reparos, elevados os honorários devidos ao advogado dos autores, em virtude do trabalho adicional realizado na etapa recursal (fls. 182/192), para 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**  
**Desembargador Relator**  
**(assinatura digital)**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

7