



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2018.0000957503**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1049089-03.2017.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que são apelantes

[REDACTED] e [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED], é apelado  
[REDACTED].

**ACORDAM**, em 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Em julgamento estendido, nos termos do art. 942 do CPC, por maioria, deram provimento em parte ao recurso, vencidos o 2º e o 3º Desembargadores que negavam provimento. Declara voto o 2º.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROQUE ANTONIO MESQUITA DE OLIVEIRA (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO, HELIO FARIA, RAMON MATEO JÚNIOR E CARLOS ALBERTO LOPES.

São Paulo, 4 de dezembro de 2018.

**Roque Antonio Mesquita de Oliveira**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica  
**VOTO 36488**

**APELAÇÃO Nº 1049089-03.2017.8.26.0576**

**RELATOR : DESEMBARGADOR ROQUE ANTONIO MESQUITA DE OLIVEIRA**

**JUIZ PROLATOR : MARCELO EDUARDO DE SOUZA**

**APELANTES:** [REDACTED] E

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED].

**APELADO:** [REDACTED]

**COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

**RESPONSABILIDADE CIVIL – Danos materiais e morais – Fraude no sistema “internet banking” - Banco que responde não só pela segurança das ferramentas disponibilizadas em ambiente virtual, bem como pelo sigilo das informações pessoais de seus clientes – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Excludente de responsabilidade não comprovada – Danos materiais devidos - Danos morais não configurados – Ação de ressarcimento de danos materiais e morais parcialmente procedente – Apelação provida em parte.**

1) Cuida-se de ação de ressarcimento de danos materiais e morais julgada improcedente pela r. sentença de folhas 113/114, cujo relatório fica adotado.

Apelam os autores (fls. 122/131). Alegam a ocorrência de falha do sistema interno da casa bancária, ocasionando o vazamento de seus dados pessoais, bem como a violação de suas contas bancárias, sendo de rigor a reforma do “decisum”, para ser decretada a procedência da demanda, a fim de condenar a ré a restituir o valor indevidamente retirado das contas, no montante de R\$ 20.348,44, assim como a pagar indenização por danos morais à autora [REDACTED], no valor de R\$ 10.000,00. Contrarrazões às fls. 139/141.

Recurso regularmente processado e preparado.

Recebo a apelação, observando-se, quanto aos efeitos, o que dispõe o artigo 1.012 do NCPD.

Nos termos dos artigos 1º e 2º da Resolução 549/2011, as partes foram intimadas acerca do julgamento virtual (folhas 146/147). Os apelantes dizem que se opõem ao julgamento virtual (fls. 151). Não ocorreu nenhuma manifestação do apelado, conforme certidão de folhas 155.

É o relatório.

2) Ao que se infere dos autos, a presente ação foi proposta sob a alegação de que as autoras são titulares de 2 (duas) contas junto ao Banco réu, tendo a conta da autora [REDACTED] sido invadida no dia 6 de julho de 2017, ocasião em foram realizados pagamentos no valor total de R\$ 800,00. Sustenta [REDACTED] que no dia seguinte (7 de julho de 2017) recebeu em seu celular uma mensagem “SMS” da casa bancária, informando que precisava atualizar seus dados bancários junto ao gerente de sua conta, tendo, posteriormente, recebido um telefonema de um rapaz que, possivelmente, se passou como seu gerente,

informando os dados pessoais e bancários da titular da conta. Assevera que, de boa-fé, ouviu e executou todas as instruções passadas para que o sistema de acesso eletrônico à conta fosse devidamente atualizado. Aduz que a conta bancária da pessoa jurídica autora também foi invadida, ocorrendo a transferência de R\$ 19.548,44, mediante pagamento de 2 boletos. Argumentam que houve falha no sistema de segurança do Banco, pois permitiu que as contas bancárias das autoras fossem invadidas, realizando-se os pagamentos do dia 6 e 10 de julho de 2017, sendo de rigor a condenação do requerido na restituição de R\$ 20.348,44, valor que foi, indevidamente, transferido de suas contas bancárias, e no pagamento de indenização por danos morais, no montante de R\$ 10.000,00.

A r. sentença julgou improcedente a demanda.

Todavia, não pode prevalecer integralmente o “decisum”.

Apesar da apelante confessar que executou todas as instruções passadas pela pessoa que se passou pelo gerente da casa bancária para que o sistema de acesso eletrônico à conta fosse atualizado, não é possível afastar a responsabilidade objetiva do banco apelado, ante a ausência de culpa exclusiva da apelante ou de terceiros.

Isso porque, sendo o sistema de “internet banking” uma ferramenta desenvolvida pelo próprio banco apelado, para facilitar a realização de transações bancárias por seus clientes, é de sua inteira responsabilidade zelar pelo bom funcionamento das ferramentas disponibilizadas em ambiente virtual, bem como pela segurança e sigilo das informações pessoais de seus clientes, e não esperar que os mesmos apenas sigam as informações disponibilizadas em seu site.

Assim, considerando que, para contatar a apelante, os fraudadores obtiveram informações acerca de seu número de telefone e informações pessoais, sabendo se tratar de cliente do banco apelado, resta evidente que as referidas informações foram obtidas através do próprio banco apelado, em razão de falha em seu sistema de segurança.

Embora a apelante não tenha tido a cautela necessária ao aceitar instruções de pessoa que ligou para ela, passando-se por preposta do banco apelado, é certo que a fraude foi praticada através da captação de informações sigilosas, que possibilitou a realização de transações fraudulentas.

Portanto, é evidente que o banco apelado concorreu para

a fraude praticada, ante a existência de falha na segurança, não só ao permitir que terceiros tivessem acesso às informações pessoais de seus clientes, bem como em seu ambiente virtual, possibilitando a realização de transações fraudulentas.

Sendo assim, resta evidente a responsabilidade da casa bancária, que neste caso é objetiva, pois decorre do risco natural de sua atividade, direcionada à obtenção de lucro, não restando comprovada a existência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

A propósito, a Súmula 479 do STJ determina que: “Súmula 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

Tendo em vista que o banco apelado não se desincumbiu de seu ônus probatório, previsto no art. 373, inciso II, do CPC/2015, bem como diante da incontroversa existência de fraude, resta concluir que houve falha na prestação dos serviços bancários, devendo o banco apelado restituir os valores relativos às transações impugnadas, comprovadamente debitadas nas contas das apelantes.

A falha na prestação dos serviços, por si só, não é suficiente para causar repercussão relevante na moral da apelante, até porque não restou comprovado que seu nome tenha sido negativado.

O contexto fático do caso vertente não recomendava a dispensa da comprovação que a apelante teve a sua moral abalada. E ela não se desincumbiu do “ônus probandi” que lhe incumbia, a teor do art. 373, I, do NCPD.

À propósito, anote-se o entendimento adotado pelo E. STJ:  
“PROCESSUAL CIVIL. EMPRESA DE TELEFONIA. COBRANÇA DE VALORES INDEVIDOS EM CONTA TELEFÔNICA. REPETIÇÃO. ALEGAÇÃO DO DEVER DE INDENIZAR. DANOS MORAIS. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7/STJ. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO REVISÃO. MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. 1. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça entende que "a inscrição indevida do nome do usuário de serviço público em cadastro de inadimplentes gera o direito à indenização independentemente da comprovação

do dano moral. Essa solução, porém, não é a mesma aplicável à situação dos autos, em que inexistente qualquer ato restritivo de crédito, mas apenas falha na prestação ou cobrança do serviço. Nesse caso, conforme a regra geral, o dano moral deve ser demonstrado, não presumido" (AgRg no REsp 1.474.101/RS, Rel. Ministro Og Fernandes, Segunda Turma, DJe 5/3/2015). 2. Decidir de forma contrária ao que foi expressamente consignado no acórdão recorrido implicaria o necessário revolvimento do conjunto fático-probatório dos autos, o que é vedado pela Súmula 7 do STJ. 3. (...). 4. Agravo Regimental não provido." (AgRg no AREsp 737784/RS, Rel. Min. Herman Benjamin, j. 18/10/2016).

Mediante tais considerações, reforma-se em parte a r. sentença, da lavra do eminente magistrado Marcelo Eduardo de Souza, para julgar parcialmente procedente a ação, a fim de condenar o banco apelado à restituição dos valores das transações impugnadas, com atualização pela Tabela Prática deste Egrégio Tribunal de Justiça, a partir do evento danoso (Súmula 43 do STJ), acrescida de juros de mora desde a citação (art. 405 do Código Civil). Diante da sucumbência parcial, nos termos dos artigos 85, §§ 2º e 11, e 86 "caput", ambos do CPC/2015, devem ambas as partes arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além do pagamento de honorários advocatícios em favor dos patronos da parte contrária, ora fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

3) Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.  
São Paulo, 4 de dezembro de 2018.

**ROQUE ANTONIO MESQUITA DE OLIVEIRA**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**