



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2021.0000750737

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1083802-69.2020.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VISCO COMERCIAL IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA EPP, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U. Compareceu para sustentar oralmente Dr. Rodrigo Setaro", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 15 de setembro de 2021.

THIAGO DE SIQUEIRA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

Apelação Cível nº 1083802-69.2020.8.26.0100

Apelante: Visco Comercial Importação e Exportação Ltda Epp

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 47.251

Apelação – Ação de indenização por danos materiais – Imprudência - Operações realizadas por falsários por meio de internet banking – Operações efetuadas após as demandantes terem feito a atualização do módulo de segurança da empresa, no site do banco, o que ocorreu por ter recebido ligação de suposto funcionário da instituição financeira afirmando que devia ser realizada – Inexistência de culpa da autora - Falha no sistema de proteção do banco evidenciada - Responsabilidade deste que é de caráter objetivo, nos termos do art. 927, § único, do Código Civil, mesmo que se entenda não aplicável, no caso, o Código de Defesa do Consumidor – Ônus da prova que cabe, por isso, ao fornecedor de serviços – Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo banco – Responsabilidade deste que deve ser reconhecida – Demandante que faz jus à restituição integral dos valores indevidamente retirados de sua conta – Procedência da ação que é de rigor – Recurso provido.

A r. sentença (fls. 232/236), proferida pela douta Magistrada Juliana Pitelli da Guia, cujo relatório se adota, julgou improcedente a presente ação de indenização por danos materiais ajuizada por VISCO COMERCIAL IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA. EPP contra BANCO SANTANDER BRASIL S/A., condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte adversa fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Pela autora foram opostos embargos de declaração (fls. 238/241), os quais não foram conhecidos (fls. 243/245).

Irresignada, apela a autora, sustentando que restou comprovado nos autos que a apelante recebeu chamada



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

telefônica de um suposto representante do apelado, informando sobre a necessidade de atualização do QR CODE, sendo que o preposto da empresa realizou todos os procedimentos conforme as instruções do interlocutor. Alega que o suposto funcionário possuía todos os dados da empresa, o que contribuiu para que não se desconfiasse da fraude. Esclareceu que após contato com a gerência, a instituição financeira reconheceu a existência de fraude e realizou o bloqueio e estorno de R\$ 295.454,16, mas se recusou a ressarcir o valor remanescente equivalente a R\$ 172.545,84. Invoca a responsabilidade objetiva do banco réu, no caso vertente, nos termos da Súmula 479 do STJ. Ressalta que não há dúvidas de que a apelante foi vítima de estelionatários, os quais, fingindo atuarem em nome do banco, obtiveram por meio de fraude seus dados e senhas e realizaram as transações impugnadas na exordial. Postula, por tais razões, a reforma da r. sentença, com a procedência da ação (fls. 247/253).

Recurso tempestivo, preparado e recebido no duplo efeito. Houve apresentação de contrarrazões (fls. 260/272).

Houve oposição ao julgamento virtual deste recurso (fls. 275).

É o relatório.

Cabe observar, inicialmente, que mesmo que se entenda pela não incidência, no caso, do Código de Defesa do Consumidor, por referir-se a avença firmada com pessoa jurídica, é certo, contudo, que aplica-se na hipótese vertente, em desfavor do réu, a teoria do risco, consagrada pelo novo Código Civil, no parágrafo único do artigo 927, o qual dispõe que haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Com efeito, a autora ajuizou a presente ação alegando que no dia 17.05.2019 recebeu ligação de suposto funcionário do banco apelado que lhe orientou a atualizar o QR CODE, o que foi feito. Esclareceu que após a conclusão da atualização, constatou que foram realizadas em sua conta corrente doze (12) transações bancárias no valor de R\$ 39.000,00 para favorecidos diferentes e desconhecidos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Afirmou que em contato com o gerente do banco réu, foi reconhecida a existência de fraude, sendo realizado o bloqueio e estorno que existiam nas contas dos favorecidos, no total de R\$ 295.454,16. Ressaltou que o banco se recusou a realizar o estorno do valor de R\$ 172.545,84, argumentando não ter sido constatada qualquer irregularidade na atuação da instituição financeira em relação a estas transações. Sustentou haver falha nos serviços prestados pelo réu em razão da fraude perpetrada em suas contas bancárias. Requereu a condenação do banco no pagamento de indenização por danos materiais.

Citado, o réu ofereceu contestação, alegando, em apertada síntese, que as operações por meio de *internet banking* só foram realizadas após a validação de senha da autora e confirmação das chaves do *token* de segurança. Afirmou que o banco não pode ser responsabilizado pelos prejuízos da autora, que ocorreram por culpa de terceiros, possíveis criminosos cibernéticos, devidamente identificados pelo réu. Aduziu que a autora não agiu com a cautela necessária, não podendo o banco responder por uma conduta culposa desta. Afirmou que a ausência de defeito na prestação do serviço e a configuração da culpa exclusiva do consumidor excluem a responsabilidade que se pretende impor. Sustentou que não cometeu qualquer ato ilícito que ensejasse a obrigação de indenizar. Requereu a improcedência da ação (fls. 57/74). Juntou documentos (fls. 75/170).

Houve réplica (fls. 210/222).

Intimados a especificarem outras provas (fls. 223), a autora requereu a produção de provas periciais, documentais e orais (fls. 225/226) e o réu requereu a denunciação da lide dos beneficiários das transferências ou a intimação dos mesmos para serem ouvidos nos autos (fls. 229/231).

A douta Magistrada houve por bem julgar improcedente a ação, entretanto, esse entendimento, permissa vênua, não merece prevalecer.

Em face do que foi relatado pela autora, não há como deixar de reconhecer que as operações que impugnou não foram por ela realizadas, por ter sido vítima de fraudadores que conseguiram violar o sistema de segurança do banco e realizar transferências na



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

conta corrente da empresa.

Ainda que se pudesse considerar que a autora deveria ter tido mais cautela em relação a este procedimento, é de se verificar, porém, que não relatou ter fornecido sua senha pessoal a qualquer pessoa, mas sim, ter efetuado atualização de módulo de segurança através do *site* do requerido, após ligação telefônica de suposto funcionário do réu. Ademais, se a demandante fez a atualização em site fraudulento, ensejando, assim, aos golpistas realizar tal operação fraudulenta, é porque também conseguiram burlar o sistema de proteção do banco.

Note-se, ademais, que as transferências realizadas estão fora do perfil da apelante que, pelo que se vê dos extratos de fls. 78/162, não realizava transferências em valor tão expressivo, como a realizada pelos falsários, ainda mais em curto espaço de tempo, razão pela qual caberia ao banco entrar em contato com a correntista para confirmá-las, a fim de efetivá-las. Ademais, como afirmado pela recorrente, a instituição financeira reconheceu a existência de fraude e realizou o bloqueio e estorno de R\$ 295.454,16, mas se recusou a ressarcir o valor remanescente equivalente a R\$ 172.545,84.

Pretensiosamente o réu assevera extrema segurança de seu sistema para transações via internet, ora, afigura-se pretensão demasiada distante da realidade, porquanto é cada vez mais comum assistirmos às invasões realizadas por “hackers” e vários crimes cibernéticos, infelizmente os fraudadores contam, cada vez mais, com tecnologias avançadas capazes de corromper qualquer sistema eletrônico.

Portanto, cumpria ao réu, a fim de elidir a sua responsabilidade, o ônus de provar que essas operações impugnadas pela demandante teriam sido feitas regularmente, sem que houvesse falha alguma de sua parte ou no seu sistema de proteção, ou que não poderiam ser decorrentes de prática fraudulenta, mas neste sentido não apresentou e nem produziu prova alguma, pelo contrário, reconheceu a fraude perpetrada, tanto que restituiu parte dos valores a apelante.

Ora, se o banco reconheceu que as operações



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

em questão decorreram de fraude, não haveria razão para não restituir a totalidade do valor debitado indevidamente da conta da autora.

Restou evidenciado, no caso, portanto, que houve falha no sistema de segurança do réu, já que, ao que consta, o *site* do banco foi interceptado pelos fraudadores no momento de seu acesso pela demandante, o que foge ao controle do correntista evitar. Cuida-se de ocorrência que seria equiparável à do correntista que é vítima de golpe ou de uma fraude contra ele perpetrada por meliantes no interior da agência bancária, ao utilizar o caixa eletrônico, meliantes que, muitas vezes, se passam por funcionários do banco.

Portanto, a simples assertiva de que a realização dessas operações é feita mediante a validação de senha e confirmação das chaves do *token* de segurança não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha nas operações aqui questionadas, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva ou concorrente da autora pela sua ocorrência.

Note-se, ademais, que a possibilidade de ocorrer falha na realização de operações bancárias, inclusive por meio da internet não pode ser considerado como um fato isolado, principalmente se levarmos em conta que os estelionatários também acompanham a especialização tecnológica do sistema bancário. Impunha-se ao réu, por isso, demonstrar que em relação às operações em tela que não poderia ter havido esta possibilidade de fraude. Como assim não fez, de rigor o reconhecimento de sua responsabilidade no caso vertente.

Essa questão, ademais, já foi decidida pelo E. STJ, com repercussão geral da matéria:

“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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

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.

2. *Recurso especial provido*” (REsp 1199782 / PR – rel. Min. Luís Felipe Salomão – Segunda Seção - DJe 12/09/2011).

Este entendimento restou consagrado pela Súmula 479 de referida Corte Superior, assim enunciada: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*”.

É forçoso reconhecer, portanto, a responsabilidade do réu quanto ao ressarcimento da totalidade do valor debitado indevidamente da conta corrente da autora, nos termos da Súmula 479 do STJ, uma vez que houve falha no sistema de segurança do banco.

É dever do banco prestar seus serviços com total segurança, notadamente em se cuidando de movimentação de contas bancárias, a fim de impedir que fatos como retratados na presente ação pudessem ocorrer.

Caberá ao réu, desse modo, restituir à demandante o valor integral que foi retirado de sua conta corrente por meio de operação fraudulenta, ou seja, o valor restante de R\$ 172.545,84, afastando-se a tese da culpa exclusiva da autora, porque não restou evidenciada qualquer conduta desta que pudesse ter facilitado essas transferências fraudulentas.

Conclui-se, por tais razões, que a irresignação da autora merece ser acolhida, para julgar procedente a ação, declarando nulas as transações descritas na inicial, determinando ao banco que proceda a restituição do valor restante de R\$ 172.545,84 que foi retirado fraudulentamente de sua conta corrente, com a incidência da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

correção monetária a partir do respectivo desembolso, ou das transações impugnadas, e dos juros de mora, a contar da citação, à taxa de 1% ao mês, cabendo ao réu, ainda, arcar com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios da autora, arbitrados em 15% do valor da condenação, já considerando o trabalho realizado nesta sede recursal.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso da autora.

Thiago de Siqueira
Relator