

**APELAÇÃO CÍVEL N.º 18830-49.2011.8.09.0051 (201190188309)**

COMARCA	GOIÂNIA
APELANTE	BANCO BRADESCO S/A
APELADA	MARIA SILVA GUIMARÃES DE PAIVA
RELATOR	Desembargador <b>Stenka I. Neto</b>

**RELATÓRIO**

Cuida-se de recurso apelatório manejado pelo **BANCO BRADESCO S/A**, contra sentença (fls. 148/152) proferida pelo MM. Juiz de Direito da 3ª Vara Cível da Comarca de Goiânia, Dr. Joseli Luiz Silva, nos autos da *ação indenizatória por danos morais e materiais* aforada por **MARIA SILVA GUIMARÃES DE PAIVA**, *ex vi* da qual o ilustre magistrado de instância singela sentenciou nos seguintes termos: “(...) *ao caso em testilha, e atento às premissas do não enriquecimento de um e empobrecimento do outro, à pedagogia da sanção, à reprovação da conduta, tenho que o valor de R\$ 5.351,00 (10% do dano material) é a medida razoável. Assim ligeiramente posto, em parte julgo **procedentes** os pedidos e condeno o réu a indenizar a autora os valores desviados de sua conta, R\$ 53.510,53, corrigidos pelo INPC desde o ajuizamento da ação, e com juros de mora de 12% ao ano desde a citação, bem como a pagar R\$ 5.351,00 de título de multa*



*Gabinete Desembargador Stenka I. Neto*

2

*(dito dano moral), este corrigido pelo INPC e com 12% a.a., de juros de mora desde a citação” (fl. 152).*

Noticiam os autos, em síntese, que a autora/requerente/consumidora (correntista), propôs *ação indenizatória*<sup>1</sup> em desfavor do banco/apelante, pleiteando a reparação por danos de ordem moral e material em decorrência de suposta invasão do sistema da instituição, deslizando em seu nome diversas operações financeiras e fraudulentas, deflagando prejuízos contabilizados no valor total estimado em R\$ 53.510,53 (cinquenta e três mil, quinhentos e dez reais e cinquenta e três centavos). Durante a marcha processual, inverteu-se o ônus da prova, oportunizando à instituição financeira, a constituição de prova do alegado na prefacial, em seu favor, o que restou infrutífera para o deslinde da controvérsia. O magistrado sentenciante julgou procedentes os pedidos encartados na peça vestibular.

Irresignado, o banco/requerido insurge-se contro

---

<sup>1</sup>“(…) *Ação de indenização ajuizada por Maria Silva Guimarães de Paiva contra o Banco Bradesco S/A. Disse a autora que é cliente do réu desde o ano 2000, com cheque especial de R\$ 10.000,00, e no dia 29/abr./08 seu saldo credor era de R\$ 12.993,06.*

*Nos dias 29 e 30/abr./08 houve invasão do sistema, e em seu nome fez-se empréstimo de R\$ 5.3958,56 (a pagar em 35 parcelas de R\$ 291,34, resultando R\$ 10.196,90), indo seu saldo a R\$ 18.386,62, a partir de quando começou-se pagamentos de diversas contas, fazendo saldo devedor de R\$ 9.991,48, prejuízo que montou a R\$ 38.583,52, por falha do sistema do réu, do que reclamou mas não obteve acolhida. O dano material atualizado é de R\$ 53.510,53, informou.*

*Discorreu sobre dano moral pedindo indenização no valor de R\$ 50.000,00, além do dano material. Citado, contestou o réu dizendo que houve fraude na conta da autora, via internet, e esta confessou que forneceu a combinação da numeração do cartão chave de segurança, fato que de si afasta responsabilidade; repudiou o dano moral. Respostas impugnada. Relatei e decido firmado pelos arts. 330, I, e 396, CPC.”*



Gabinete Desembargador Stenka I. Neto

3

o ato sentencial sustentando que “a reparação do dano moral em caso semelhantes é questão de controvérsias na doutrina e na jurisprudência, e tal controvérsia não se restringe apenas à quantificação da indenização, mas principalmente a efetiva existência do dano, posto que restou configurado a culpa exclusiva da vítima, devidamente comprovada através de formulário de entrevista juntado. O recorrente tem plena convicção de que em momento algum provocou dano a recorrida, vez que todas as precauções foram tomadas, isto é, cadastramento de senha pessoal e entrega de cartão chave de segurança – tanConde, bem como a ampla divulgação de procedimentos de segurança, através de folders, avisos pela página da internet e por meio televisivo” (fl. 157).

Explica que “a recorrida não trouxe ao bojo dos autos qualquer meio que comprovasse lesão a interesses subjetivos tutelados pelo Direito, o qual alega terem sido violados, e que ensejassem a responsabilidade civil do recorrente (...).” (fl. 157).

Impugna a fixação do **quantum** indenizatório.

Pugna, ao final, pelo provimento do recurso com a consequente reforma da sentença hostilizada.

Preparo visto à fl. 164.

Regularmente intimada, apresentou a autora/recorrida contrarrazões (fls. 166/170), oportunidade em que rechaça os argumentos ventilados pelo apelante/insurgente, instando

PODER JUDICIÁRIO



tribunal  
de justiça  
do estado de goiás

*Gabinete Desembargador Stenka I. Neto*  
pela manutenção da sentença objurgada.

4

É o relatório que submeto à douta revisão.

Goiânia, 18 de março de 2013.

**Des. Stenka I. Neto**  
Relator

**APELAÇÃO CÍVEL N.º 18830-49.2011.8.09.0051 (201190188309)**

COMARCA	GOIÂNIA
APELANTE	BANCO BRADESCO S/A
APELADA	MARIA SILVA GUIMARÃES DE PAIVA
RELATOR	Desembargador <b>Stenka I. Neto</b>

**V O T O**

Presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso, dele conheço.

Consoante relatado, cuida-se de recurso apelatório manejado pelo **BANCO BRADESCO S/A**, contra sentença (fls. 148/152) proferida pelo MM. Juiz de Direito da 3ª Vara Cível da Comarca de Goiânia, Dr. Joseli Luiz Silva, nos autos da *ação indenizatória por danos morais e materiais* aforada por **MARIA SILVA GUIMARÃES DE PAIVA**, *ex vi* da qual o ilustre magistrado de instância singela sentenciou nos seguintes termos: “(...) *ao caso em testilha, e atento às premissas do não enriquecimento de um e empobrecimento do outro, à pedagogia da sanção, à reprovação da conduta, tenho que o valor de R\$ 5.351,00 (10% do dano material) é a medida razoável. Assim ligeiramente posto, em parte julgo **procedentes** os pedidos e condeno o réu a indenizar a autora os valores desviados de sua conta, R\$ 53.510,53, corrigidos pelo INPC*



*Gabinete Desembargador Stenka I. Neto*

6

*desde o ajuizamento da ação, e com juros de mora de 12% ao ano desde a citação, bem como a pagar R\$ 5.351,00 de título de multa (dito dano moral), este corrigido pelo INPC e com 12% a.a., de juros de mora desde a citação” (fl. 152).*

Noticiam os autos, em síntese, que a autora/requerente/consumidora (correntista) propôs *ação indenizatória*<sup>2</sup> em desfavor do banco/apelante, pleiteando a reparação por danos de ordem moral e material em decorrência de suposta invasão do sistema da instituição, deslizando em seu nome diversas operações financeiras e fraudulentas, deflagrando prejuízos contabilizados no valor total estimado em R\$ 53.510,53 (cinquenta e três mil, quinhentos e dez reais e cinquenta e três centavos). Durante a marcha processual, inverteu-se o ônus da prova, oportunizando à instituição financeira a contraprova, restando infrutífera para o deslinde da controvérsia. O magistrado sentenciante julgou procedentes os pedidos encartados na peça vestibular.

---

*2“(...) Ação de indenização ajuizada por **Maria Silva Guimarães de Paiva** contra o **Banco Bradesco S/A**. Disse a autora que é cliente do réu desde o ano 2000, com cheque especial de R\$ 10.000,00, e no dia 29/abr./08 seu saldo credor era de R\$ 12.993,06.*

*Nos dias 29 e 30/abr./08 houve invasão do sistema, e em seu nome fez-se empréstimo de R\$ 5.3958,56 (a pagar em 35 parcelas de R\$ 291,34, resultando R\$ 10.196,90), indo seu saldo a R\$ 18.386,62, a partir de quando começou-se pagamentos de diversas contas, fazendo saldo devedor de R\$ 9.991,48, prejuízo que montou a R\$ 38.583,52, por falha do sistema do réu, do que reclamou mas não obteve acolhida. O dano material atualizado é de R\$ 53.510,53, informou.*

*Discorreu sobre dano moral pedindo indenização no valor de R\$ 50.000,00, além do dano material. Citado, contestou o réu dizendo que houve fraude na conta da autora, via internet, e esta confessou que forneceu a combinação da numeração do cartão chave de segurança, fato que de si afasta responsabilidade; repudiou o dano moral. Respostas impugnada. Relatei e decido firmado pelos arts. 330, I, e 396, CPC.”*



Irresignado, o banco/requerido insurge-se contro o ato sentencial sustentando que *“a reparação do dano moral em caso caso semelhantes é questão de controvérsias na doutrina e na jurisprudência, e tal controvérsia não se restringe apenas à quantificação da indenização, mas principalmente a efetiva existência da dano, posto que restou configurado a culpa exclusiva da vítima, devidamente comprovada através de formulário de entrevista juntado. O recorrente tem plena convicção de que em momento algum provocou dano a recorrida, vez que todas as precauções foram tomadas, isto é, cadastramento de senha pessoal e entrega de cartão chave de segurança – tanConde, bem como a ampla divulgação de procedimentos de segurança, através de folders, avisos pela página da internet e por meio televisivo”* (fl. 157).

Explica que *“a recorrida não trouxe ao bojo dos autos qualquer meio de comprovasse lesão a interesses subjetivos tutelados pelo Direito, o qual alega terem sidos violados, e que ensejassem a responsabilidade civil do recorrente (...).”* (fl. 157).

Impugna a fixação do **quantum** indenizatório.

Pugna, ao final, pelo provimento do recurso com a conseqüente reforma da sentença hostilizada.

No caso concreto, verifica-se que a instituição financeira, ora apelante, fora condenada ao pagamento da quantia destinada à reparação/compensação dos danos de ordem moral e



material, experimentados pela autora, inclusive, sob os efeitos jurídicos da inversão do ônus da prova, previsto na lei consumerista e da responsabilização civil objetiva.

Da percuciente análise do conjunto fático probatório dos autos, força convir que os argumentos ventilados no recurso apelatório não prosperam para o fim de elidir a responsabilidade do insurgente.

***I – DOS EFEITOS JURÍDICOS DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA (VIOLAÇÃO DO ART. 6º, VIII, DO CDC, E DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL).***

Inicialmente, imprescindível destacar que a verossimilhança da alegação e a hipossuficiência do consumidor constituem requisitos alternativos, e não cumulativos para a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC.

Com efeito, a simples leitura do preceito legal permissivo não deixa qualquer dúvida a respeito, **verbis**:

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...)*

*VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, **for***



Gabinete Desembargador Stenka I. Neto

9

***verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;***”

Registre-se, que a hipossuficiência a que faz remissão o referido inciso deve ser analisada não apenas sob o prisma econômico e social, mas, sobretudo, quanto ao aspecto da produção de prova técnica.

Considerando as próprias “regras ordinárias de experiências” mencionadas no CDC, conclui-se que a chamada hipossuficiência técnica do consumidor nas hipóteses de ações que versem sobre a realização de saques não autorizados em contas bancárias, dificilmente poderá ser afastada, tendo em vista, principalmente, o total desconhecimento, por parte do cidadão médio, dos mecanismos de segurança utilizados pela instituição financeira no controle de seus procedimentos e ainda das possíveis formas de superação dessas barreiras a eventuais fraudes.

A propósito, consigne-se que a 3ª Turma/STJ<sup>3</sup> e

---

<sup>3</sup>“Direito processual civil. Ação de indenização. Saques sucessivos em conta corrente. Negativa de autoria do correntista. Inversão do ônus da prova. - É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha. Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal

deste Sodalício<sup>4</sup> goiano, ao se deparar com situações análogas à dos autos, já reconheceu a possibilidade de inversão do ônus da prova, conforme demonstram os seguintes julgados, **verbis**:

*“SAQUE. CONTA BANCÁRIA. NÃO AUTORIZADO. ÔNUS DA PROVA. INVERSÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. A Turma negou provimento ao apelo especial sob o fundamento de que, na espécie, em ação que versa sobre a realização de saques não autorizados em conta bancária, é imperiosa a inversão do ônus da prova em favor do consumidor. Entendeu, ainda, que a responsabilidade objetiva da instituição financeira, ora recorrente, não foi ilidida por qualquer das hipóteses previstas no § 3º do art. 14 do CDC. A*

---

*ocorrência. Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido” (STJ, REsp 727843/SP, Rel. Min. Nancy Andriahi, DJ 01.02.2006).”*

*4“INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. RELAÇÃO DE CONSUMO. POSSIBILIDADE. ATUAÇÃO DISCRICIONÁRIA DO MAGISTRADO. REQUISITOS ALTERNATIVOS DO ART. 6º, INC. VIII, DO CDC. INEXISTÊNCIA DE ARGUMENTOS NOVOS. MANUTENÇÃO DA DECISÃO RECORRIDA. I - É cabível a inversão do ônus da prova sempre que evidenciada a hipossuficiência processual do consumidor, traduzida na impossibilidade material de produção de provas em iguais condições com a instituição financeira requerida, que ostenta inegável superioridade econômica, estrutural e tecnológica. II - No caso, embora prejudicada a constatação da verossimilhança das alegações expostas na peça inicial, as condições para o deferimento do pedido de inversão do ônus probatório são alternativas, bastando a existência de um dos requisitos elencados no art. 6º, inc. VIII, do CDC. III - Não merece acolhida o Agravo Interno que apenas renova a discussão previamente travada em sede de Agravo de Instrumento, deixando de trazer novos argumentos que venham justificar a reforma da decisão monocrática proferida pelo Relator. AGRAVO CONHECIDO, MAS IMPROVIDO.” (TJGO, Agravo de Instrumento 409707-52.2010.8.09.0000, Rel. Des. Almeida Branco, 4ª Câmara Cível, DJ 779 de 16/03/2011).”*



Gabinete Desembargador Stenka I. Neto

11

*Min. Relatora observou, inicialmente, que o art. 6º, VIII, do CDC, com vistas a garantir o pleno exercício do direito de defesa do consumidor, autoriza a inversão do ônus da prova quando sua alegação for verossímil ou quando constatada sua hipossuficiência. Registrou, ademais, que essa hipossuficiência deve ser analisada não apenas sob o prisma econômico e social, mas, sobretudo, quanto ao aspecto da produção de prova técnica. Dessa forma, considerando as próprias “regras ordinárias de experiências” mencionadas no CDC, concluiu que a chamada hipossuficiência técnica do consumidor, in casu, dificilmente pode ser afastada. Principalmente, em razão do total desconhecimento, por parte do cidadão médio, dos mecanismos de segurança utilizados pela instituição financeira no controle de seus procedimentos e ainda das possíveis formas de superação dessas barreiras a eventuais fraudes. Quanto à reparação dos danos causados ao recorrido pela instituição financeira, asseverou que, uma vez reconhecida a possibilidade de violação do sistema eletrônico e tratando-se de sistema próprio das instituições financeiras, a retirada de numerário da conta bancária do cliente acarreta a responsabilização objetiva do fornecedor do serviço”*



Gabinete Desembargador Stenka I. Neto

12

(STJ, [REsp 1.155.770-PB](#), Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 15/12/2011).

*“Direito Processual Civil. Recurso especial. Ação de indenização por danos morais e materiais. Ocorrência de saques indevidos de numerário depositado em conta poupança. Inversão do ônus da prova. Art. 6º, VIII, do CDC. Possibilidade. Hipossuficiência técnica reconhecida. O art. 6º, VIII, do CDC, com vistas a garantir o pleno exercício do direito de defesa do consumidor, estabelece que a inversão do ônus da prova será deferida quando a alegação por ele apresentada seja verossímil, ou quando constatada a sua hipossuficiência. Na hipótese, reconhecida a hipossuficiência técnica do consumidor, em ação que versa sobre a realização de saques não autorizados em contas bancárias, mostra-se imperiosa a inversão do ônus probatório. Diante da necessidade de permitir ao recorrido a produção de eventuais provas capazes de ilidir a pretensão indenizatória do consumidor, deverão ser remetidos os autos à instância inicial, a fim de que oportunamente seja prolatada uma nova sentença. Recurso especial provido para determinar a inversão do ônus da prova na espécie” (STJ, REsp 915599/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe*



Gabinete Desembargador Stenka I. Neto  
05.09.2008).

13

Com essas considerações e convicto da obrigação da instituição financeira no que tange a produção de prova técnica, passo a enfrentar o próximo ponto concernente a responsabilização civil e seus efeitos jurídicos.

***II - DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA RECORRENTE (VIOLAÇÃO DOS ARTS. 186, 927 DO CC/02 C/C § 3º DO ART. 14 DO CDC, E DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL).***

Falaciosa é a tese de que apenas com o uso de cartão magnético e aporte de senha pessoal é possível se fazer retiradas em conta corrente. Trata-se de dogma que não resiste a singelo perpassar de olhos sobre a crescente incidência de fraudes e golpes contra correntistas e instituições financeiras, fato admitido, inclusive, pela própria entidade representativa deste segmento, como se observa de excerto extraído do site da *Febraban – Federação Brasileira de Bancos*: “A complexidade e alcance das fraudes parecem, infelizmente, acompanhar a especialização tecnológica do sistema bancário. O Brasil, expoente mundial na área de tecnologia da informação (TI) aplicada à área financeira, também sofre com a ação de indivíduos que utilizam os novos canais de comunicação entre os bancos e seus clientes para cometerem crimes antes praticados no interior das próprias agências.” (Segurança. <http://www.febraban.org.br>).



Sob esse prisma, mister o reconhecimento de que: **a)** o sistema é suscetível de falhas que, ocorrentes, dão azo a enormes prejuízos para os consumidores; e **b)** tratando-se de sistema próprio das instituições financeiras e por elas geridos e administrados, advindo a subtração indevida de numerário na conta corrente do cliente, não se vislumbra nenhuma possibilidade de ser ilidida a responsabilidade da instituição bancária, suposta “presunção de culpa”.

Contudo, não se pode desqualificar a estrutura cuidadosamente criada para agilizar as operações bancárias com evidentes vantagens também para o consumidor, sob a equivocada afirmação de consumidores dos serviços bancários de que não efetuaram saques em sua conta corrente.

A solução para o aparente paradoxo, em consonância com a harmonização dos interesses dos consumidores e dos fornecedores frente ao desenvolvimento tecnológico e à busca do desejável equilíbrio nas relações de consumo (art. 4º, III, do CDC), impõe que o produtor da tecnologia, usualmente o fornecedor, produza também (se não existirem) mecanismos de verificação e controle do processo, hábeis a comprovar que as operações foram realizadas pelo consumidor ou sob suas ordens.

Dessa forma, ainda que não se aplicasse a



inversão do ônus da prova a redação do art. 14, *caput*, do CDC, considerada isoladamente, também seria meio hábil no sentido de que incumbe ao fornecedor a produção de prova capaz de confrontar a tese do consumidor. Nesse sentido:

*“Consumidor. Saque indevido em conta corrente. Cartão bancário. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Inversão do ônus da prova. Debate referente ao ônus de provar a autoria de saque em conta corrente, efetuado mediante cartão bancário, quando o correntista, apesar de deter a guarda do cartão, nega a autoria dos saques. Reconhecida a possibilidade de violação do sistema eletrônico e, tratando-se de sistema próprio das instituições financeiras, ocorrendo retirada de numerário da conta corrente do cliente, não reconhecida por este, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, somente passível de ser ilidida nas hipóteses do § 3º do art. 14 do CDC. Inversão do ônus da prova igualmente facultada, tanto pela hipossuficiência do consumidor, quanto pela verossimilhança das alegações de suas alegações de que não efetuara o saque em sua conta corrente. Recurso não conhecido.” (STJ, REsp 557030/RJ, DJ 01.02.2005).*



Aplicável, portanto, a regra esculpida no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que preceitua, *verbis*:

*“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como informações insuficientes ou inadequada sobre sua fruição e riscos”.*

Irrecusável, de consequência, a adoção da teoria objetiva centrada no risco, independente da demonstração de culpa, facultando-se ao fornecedor fazer prova em sentido contrário, conforme exceção prevista no § 3º, do referido artigo, ficando, desta forma, afastada a alegação de impossibilidade de inversão do ônus da prova.

Sobre o tema *sub examine*, lecionam *Cláudia Lima Marques, Antônio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem* na obra "Comentários ao Código de Defesa do Consumidor", ***verbis***:

*"Responsabilidade das instituições bancárias: A responsabilidade das entidades bancárias, quanto aos deveres básicos contratuais de cuidado e segurança, é pacífica, em especial a segurança nas retiradas, assinaturas falsificadas e segurança nos cofres. Já em*



*Gabinete Desembargador Stenka I. Neto*

17

*caso de falha externa e total do serviço bancário, com abertura de conta fantasma com o CPF da "vítima/consumidor" e inscrição no Serasa (dano moral), usou-se a responsabilidade objetiva da relação de consumo (aqui totalmente involuntária), pois aplicável o art. 17 do CDC para transformar este terceiro em consumidor e responsabilizar o banco por todos os danos (materiais e extrapatrimoniais) por ele sofridos. Os assaltos em bancos e a descoberta das senhas em caixas eletrônicos também podem ser considerados acidentes de consumo e regulados ex vi art. 14 do CDC." (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Cláudia Lima Marques, Antônio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, 3ª Edição, Editora Revista dos Tribunais, p. 424).*

Oportuno assinalar que caberia ao banco apelante comprovar a culpa exclusiva da vítima ao fito de elidir sua responsabilidade nos termos do art.14, **caput** e § 3º do CDC pretensão que, pelo visto, não foi exercitada pelo recorrente/apelante.

Assim, não demonstrando a culpa exclusiva da parte autora/apelada, vislumbra-se o dever da instituição/apelante de indenizar a correntista pelos danos por ela experimentados, em razão das operações financeiras fraudulentas, supostamente realizadas em sua conta corrente sem a sua aquiescência.



Perfilha a tese *sub examine* o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, **verbis**:

*“SAQUE. CONTA BANCÁRIA. NÃO AUTORIZADO. ÔNUS DA PROVA. INVERSÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. (...) Quanto à reparação dos danos causados ao recorrido pela instituição financeira, asseverou que, uma vez reconhecida a possibilidade de violação do sistema eletrônico e tratando-se de sistema próprio das instituições financeiras, a retirada de numerário da conta bancária do cliente acarreta a responsabilização objetiva do fornecedor do serviço”* (STJ, [REsp 1.155.770-PB](#), Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 15/12/2011).

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Débitos efetuados em conta corrente do autor, movimentação mediante serviço disponibilizado pelo banco via internet. Fraude. Dever do banco indenizar. Agravo regimental a que se nega provimento.”* (STJ; AgRg-Ag 940.608; Proc. 2007/0195173-7; RJ; Quarta Turma; Rel. Min. Luis Felipe Salomão; Julg. 04/03/2010; DJE 22/03/2010) .



No mesmo sentido, esta egrégia Corte de Justiça goiana já decidiu identicamente, **verbis**:

*“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTA-CORRENTE. MOVIMENTAÇÃO VIA INTERNET. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES E PAGAMENTOS EFETUADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM PROPORCIONAL. HONORÁRIOS REDUZIDOS. 1. As instituições financeiras, ao disponibilizar o acesso do cliente à sua conta-corrente via internet, deve fornecer-lhe instrumentos que permitam realizar essa operação com segurança, em ordem a garantir o direito básico do consumidor no tocante à prevenção dos danos patrimoniais (CDC, art. 6º, VI). Assim, demonstrada a realização de transferências e pagamentos indevidos, responde o Banco pelo dano material resultante (responsabilidade objetiva), nos termos do disposto no artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor e do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil. 2. O fato de o cliente ficar privado dos recursos de que se vale para a sua manutenção e/ou cumprimento de obrigações, por si*



Gabinete Desembargador Stenka I. Neto

20

*só, extrapola os limites do mero dissabor, rendendo ensejo, pois, à indenização por dano moral. 3. Fixado o quantum a título de dano moral na estrita observância dos critérios da razoabilidade, de forma a atender ao caráter repressivo pelo ato indevido e compensatório ao dano sofrido, a sua manutenção é medida que se impõe. 4. Considerando a pouca complexidade da causa, que se repete com constância nos Tribunais pátrios, e a desnecessidade de instrução do feito, que comportou julgamento antecipado, os honorários devem ser fixados no mínimo legal (10% sobre a condenação). Apelação conhecida e parcialmente provida” (TJGO, 5ª Câmara Cível, Des. Alan S. de Sena Conceição, Ap. Cível 176559-82.2009.8.09.0157, DJ 954 de 05/12/2011).*

*“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSFERÊNCIA FRAUDULENTA DE DINHEIRO VIA INTERNET. RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTABELECIMENTO BANCÁRIO. TEORIA OBJETIVA. RISCOS INERENTES À ATIVIDADE BANCÁRIA. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR. DANO*



*MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO REDUZIDO. SENTENÇA REFORMADA PARCIALMENTE. 1. O banco, pondo a disposição do cliente a abertura de contas para movimentação financeira, presta serviços e, assim, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, responde pela sua má prestação. 2. Tendo o Código de Defesa do Consumidor adotado em regra a teoria objetiva, centrada no risco, o prestador do serviço somente se exonera se provar que o dano originou-se de fato exclusivo da vítima. 3. Configura dano moral a resistência imotivada do estabelecimento de crédito em repor na conta corrente os valores transferidos indevidamente, porque avoluma a indisponibilidade financeira do correntista que passa a sofrer verdadeira angústia psicológica provocada pelo fundado temor de jamais reavê-los. 4. A finalidade compensatória do dano moral deve ter caráter didático-pedagógico, evitado o valor excessivo ou ínfimo, objetivando, sempre, o desestímulo à conduta lesiva, punindo o infrator e satisfazendo o ofendido, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais, devendo, no caso, ser reduzido o quantum indenizatório de acordo com os princípios constitucionais da razoabilidade e*



Gabinete Desembargador Stenka I. Neto

22

*proporcionabilidade. Apelação conhecida e parcialmente provida.” (TJGO, 6ª Câmara Cível, Des. Fausto Moreira Diniz, Ap. Cível 152010-06.2008.8.09.0072, DJ 718 de 15/12/2010).*

*“APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE DÉBITO C/C COM REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONTA-CORRENTE. MOVIMENTAÇÃO VIA INTERNET. FRAUDE. TRANSFERÊNCIAS E PAGAMENTOS POR TERCEIROS. ÔNUS DA PROVA. INVERSÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MATERIAL CONFIGURADO. AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA. I- A instituição financeira que disponibiliza a prestação de serviços por meio da internet, deve assegurar ao consumidor de todos os elementos de segurança que visem resguardar a confiabilidade decorrente da natureza da atividade. Destarte, havendo falha na prestação do serviço, deve o Banco ser responsável objetivamente, pelos danos causados aos seus correntistas, nos termos do artigo 14, do CDC. II Oportunizado à instituição financeira a realização de perícia a fim de comprovar a legalidade das transferências na conta-corrente do correntista e*



Gabinete Desembargador Stenka I. Neto

23

*esta não consegue provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, deve ser responsabilizada pelos danos causados (art. 333, II, do CPC). III- Nos casos de operações financeiras fraudulentas por meio da Internet, o fato de o consumidor ficar privado dos seus recursos financeiros para cumprir suas obrigações, por si só, extrapola os limites do mero dissabor e enseja a indenização por danos morais. IV- No arbitramento do valor da indenização por dano moral, o Juiz deve levar em consideração os princípios da razoabilidade e proporcionalidade bem como o caráter pedagógico da condenação. Assim, respeitados tais requisitos não que se falar na redução do quantum fixado pelo magistrado singular. V- Demonstrado que os descontos na conta do consumidor não ocorreram por má-fé da instituição financeira, mas por atividade criminosa, é devida a restituição dos valores de forma simples, não em dobro. VI- Com relação aos danos materiais, os juros de mora (1% ao mês) e a correção monetária incidem a partir da data do evento danoso (Súmulas 54 e 43, do STJ). Já o valor a ser indenizado por danos morais deve ser corrigido monetariamente a partir da sentença com juros moratórios a partir do evento danoso. Recursos de apelações cíveis*



Gabinete Desembargador Stenka I. Neto

24

*conhecidos. improvido o primeiro e provido em parte o segundo.*” (TJGO, 1ª Câmara Cível, Rel. Dr. Gerson Santana Cintra, Ap. Cível 61557-67.2004.8.09.0051, DJ 691 de 04/11/2010).

Nessa conformidade, comprovada a responsabilização da instituição financeira e seus efeitos consecutórios, premissas que, na hipótese vertente, configuram danos de ordem moral e material, inarredável a obrigação em reparar os revezes sofridos pela autora, como reiteradamente decidido em nossos tribunais, pelo que passo a enfrentar a questão atinente ao **quantum** indenizatório.

Na quantificação dos danos morais e materiais, o magistrado deve levar em conta as condições pessoais do ofensor e do ofendido, o grau de culpa, bem como a extensão do dano e sua repercussão. A quantia arbitrada deve ser suficiente para infligir ao ofensor a reprovação pelo ato lesivo, mas não pode ser exacerbada a ponto de acarretar o enriquecimento sem causa do ofendido.

Efetivamente, a jurisprudência tem optado por confiar ao prudente arbítrio do magistrado o mister de observar o justo critério na sua estipulação, levando-se em conta as peculiaridades do caso concreto, o grau de culpa do agente, as condições econômicas das partes, o padecimento psicológico gerado pelo gravame e, de resto, a finalidade admonitória da sanção aplicada.



A propósito, leciona o mestre **CARLOS ALBERTO BITTAR, verbis:**

*"A indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expresso, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido." (Carlos Alberto Bittar, *Reparação Civil por danos morais*, RT, 1993, 3ª ed., p. 233).*

Em perfeita sintonia com tais princípios, são os julgados do STJ, bem como a jurisprudência desta egrégia Corte de Justiça Goiana<sup>5</sup>, **verbis:**

*"(...) Em relação ao montante indenizatório, é pacífico*

---

<sup>5</sup>*"Ementa: (...) O valor da indenização por danos morais deve ser estipulado de forma equitativa, à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e de forma a inibir nova conduta abusiva por parte da ofensora". (AC nº 112.319-7/188, Rel. Des. Walter Carlos Lemes, in DJE nº 15.088 de 20/09/2007).*

*"EMENTA: [...]. A indenização pelo dano moral, que não visa caracterizar o enriquecimento ilícito do ofendido, deve ser fixada em quantitativo que represente justa reparação pelo desgaste do dano sofrido." (TJGO. AC nº 77.292-8/188, Rel. Des. Felipe Batista Cordeiro, Acórdão de 21/09/2004, DJ 14.376 de 20/10/2004).*



Gabinete Desembargador Stenka I. Neto

26

*o entendimento deste Superior Tribunal de Justiça no sentido de que o valor estabelecido pelas instâncias ordinárias pode ser revisto tão somente nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade, o que não se evidencia no presente caso” (STJ, AI nº 1.324.714 - PR (2010/0114556-2), Rel. Min. RAUL ARAÚJO, in DJE nº 05/11/2010). Destaquei.*

Conseqüentemente, não demonstrada a abusividade no arbitramento do **quantum** indenizatório, não está a merecer reforma a sentença recorrida.

Na confluência do exposto, conheço do apelo e o **desprovejo** para manter incólume a sentença objurgada por estes e seus próprios fundamentos.

É como voto.

Goiânia, 27 de agosto de 2013.

Des. **Stenka I. Neto**  
Relator



**APELAÇÃO CÍVEL N.º 18830-49.2011.8.09.0051 (201190188309)**

COMARCA	GOIÂNIA
APELANTE	BANCO BRADESCO S/A
APELADA	MARIA SILVA GUIMARÃES DE PAIVA
RELATOR	Desembargador <b>Stenka I. Neto</b>

**EMENTA.** APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. OPERAÇÕES FINANCEIRAS FRAUDULENTAS EFETUADAS NA CONTA BANCÁRIA DA CORRENTISTA. PRODUÇÃO DE PROVA TÉCNICA. ÔNUS DA PROVA. INVERSÃO. INÉRCIA. EFEITOS . RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVER DE REPAÇÃO. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE ATENDIDOS. MANUTENÇÃO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

1. Em ação que versa sobre a realização de operações financeiras supostamente fraudulentas, não autorizadas em conta bancária, imprescindível a inversão do ônus da prova em favor do consumidor.



**2. *In casu***, a responsabilidade civil objetiva da instituição financeira, ora recorrente, não foi ilidida por qualquer das hipóteses previstas no art. 14 do CDC. Visando assegurar a garantia do pleno exercício do direito de defesa da parte, admitiu o julgador a inversão do ônus da prova como previsto no art. 6º, VIII, do CDC pressuposta a verossimilhança do alegado. Ademais, tendo em conta as “regras ordinárias da experiência”, cediço que a hipossuficiência da recorrida deve ser analisada não apenas sob o prisma econômico e social, mas, sobretudo, quanto ao aspecto da produção de prova técnica, premissas que induzem seu reconhecimento.

**3.** No tocante à reparação dos danos causados à autora pela instituição financeira em decorrência dos fatos apontados, mormente comprovada a viabilidade de violação do sistema eletrônico instituído pelo próprio estabelecimento bancário, manifesto que a retirada de numerário da conta bancária de cliente acarreta sua responsabilização objetiva como fornecedor do serviço, nos termos da lei consumerista.

**4.** Predominante o entendimento de que a indenização por danos morais e materiais não



*Gabinete Desembargador Stenka I. Neto*

29

visa a locupletação ilícita da ofendida, pelo que deve ser fixada de forma equitativa à luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, em quantitativo que represente justa reparação pelos reveses experimentados.

**RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.**

## **ACÓRDÃO**

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos da Apelação Cível nº 18830-49.

ACORDAM os integrantes da Terceira Turma Julgadora da Terceira Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, à unanimidade, em conhecer do recurso e negar-lhe provimento, nos termos do voto do Relator.

VOTARAM, além do Relator, que também presidiu a sessão, a Desembargadora Beatriz Figueiredo Franco e o Desembargador Gerson Santana Cintra.

Presente o Dr. Cassius Marcellus de Freitas Rodrigues, Procurador de Justiça.

Goiânia, 27 de agosto de 2013.

Desembargador **Stenka I. Neto**  
*Relator*