

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****1ª VARA CÍVEL****R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1005791-54.2018.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: **José Lucio Ranzani da Silva**
 Requerido: **Banco Santander Sa**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Milton Coutinho Gordo**

Vistos.

JOSÉ LUCIO RANZANI DA SILVA ajuizou a presente **AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE MEDIDA LIMINAR** em face de **BANCO SANTANDER**, todos devidamente qualificados nos autos.

Aduz o autor, em síntese, que é correntista do Banco Santander, agência nº 33011, conta corrente 01.084150-2, desde 2002. Sempre utilizou dos serviços da instituição. Em 10/08/2017 verificou em sua conta a presença de operações irregulares e fraudulentas que não lhe pertenciam, como pagamento de títulos que desconhecia e um empréstimo bancário; mais especificamente foram pagos 5 títulos pela internet, quatro títulos no valor de R\$ 1.000,00 cada um e um título no valor de R\$ 500,00, totalizando R\$ 4.500,00; foi também realizada uma transferência bancária no valor de R\$ 2.498,00 e um empréstimo no valor de R\$ 9.742,74 em 44 parcelas de R\$ 632,74, com primeiro vencimento para 11/09/2017 e a última parcela com vencimento em 11/04/2021. Informou a gerencia para que tomasse as medidas cabíveis, quando foi informado que as operações foram realizadas pela internet e que provavelmente sua conta havia sido invadida por aplicativo do banco, pois o requerente sempre fazia uso do aplicativo. Registrou boletim de ocorrência, e para sua surpresa, foi informado pela gerente que não seria ressarcido, pois não era responsabilidade do banco, estornar os valores. O valor do empréstimo não foi retirado pelos fraudadores e permanece em sua conta. Foi obrigado a abrir uma nova conta bancária em outra instituição para poder movimentar suas finanças. As parcelas referentes ao

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****1ª VARA CÍVEL****R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

empréstimo vêm sendo descontadas da conta do autor, e não consegue resolver a pendência com o banco amigavelmente. Pediu a procedência da ação para que seja declarada a inexigibilidade e cancelamento do contrato de empréstimo. Pediu também a condenação do requerido ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos. Juntou documentos às fls. 19/31.

Às fls. 42/43 foi deferida a tutela provisória pleiteada.

Devidamente citado o requerido apresentou contestação alegando que não se trata de hipótese passível de responsabilização, pois possivelmente a fragilização da conta se deve ao manuseio, uso pela internet. Todas as operações foram efetuadas com a senha e o código de segurança. Assim, a culpa é exclusiva do consumidor. No mais, rebateu a inicial e pediu a improcedência da ação. Juntou documentos às fls. 57/165.

Sobreveio réplica às fls. 178/179.

Instados à produção de provas (fl. 188), o requerido manifestou desinteresse (fls. 191/192) e o requerente permaneceu inerte.

Ao agravo interposto pelo requerido foi negado provimento pela Superior Instância (cf. fls. 225 e ss).

É o relatório**DECIDO.**

A questão debatida deve ser avaliada consoante os ditames do CDC.

O autor nega ter firmado as negociações/operações discutidas e o réu não fez prova do contrário; veio aos autos sustentando (apenas, isso) a regularidade da contratação e a inexistência de vício no serviço prestado.

A responsabilidade do postulado, no caso, é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, que assim dispõe: “O fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa,


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos” (destaquei).

Tal responsabilidade é afastada apenas quando comprovada a existência de uma das eximentes do parágrafo 3º, ou seja, a inexistência do defeito, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Embora seja correntista do Banco, na hipótese específica dos autos – em que são discutidas negociações não concretizados por ele - o postulante é “consumidor equiparado” (por ficção jurídica) consoante prevê o artigo 17 do CDC, por ter sido vítima de um “acidente de consumo”, definido como todo fato jurídico produzido por um defeito na prestação de serviços e gerador de violação a interesse de terceiros.

Como a responsabilidade da postulada é objetiva, pouco (ou nada) interessa se seus funcionários agiram ou não com culpa na formalização do contrato, devendo os valores cobrados ser declarados inexigíveis.

Nessas hipóteses mister que estejam presentes o dano, o nexo e o serviço falho.

A atuação falha do réu também me parece evidente.

Conquanto se presuma que atue ele com diligência nos seus negócios ao celebrar o negócio discutido assumiu a responsabilidade na contratação com terceira pessoa que se apresentou possivelmente com documentos da autora, conferindo a ele (falsário) a oportunidade de se utilizar do serviço sem nada pagar.

Mesmo que seus funcionários tenham agido com cautela, o resultado da ação não se altera.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

A responsabilidade do réu, como já dito, não está fundada na ocorrência de ato ilícito (afinal, o exercício da atividade empresarial é lícito e permitido), mas sim no risco da atividade, razão pela qual a responsabilidade é reputada objetiva por força de lei (art. 14, *caput*, CDC).

Ademais, ao contemplar as duas únicas hipóteses de exoneração de responsabilidade civil do fornecedor pelo fato do serviço, o legislador (art. 14, § 3º, incisos I e II) nenhuma menção faz ao caso fortuito e a força maior como causas excludentes.

O réu revela em sua defesa que seu site possui todos os padrões de segurança necessários e exigidos para proteção de seus clientes. Nenhuma prova efetiva nos trouxe nesse sentido....

Tem mesmo o dever de prestar serviços de qualidade e seguros o suficiente para dar a seus clientes e usuários a necessária garantia de atuação. E no caso me parece evidente que isso não ocorreu.

Ademais, uma vez disponibilizada pelas instituições financeiras a via eletrônica para realização dos procedimentos de emissão e pagamento de boletos, realização de empréstimos, entre outros, é exclusivamente destas a responsabilidade pela segurança e eficácia de tais transações, porquanto também é exclusivamente delas o lucro advindo deste sistema, que lhe diminui consideravelmente as despesas com funcionários e novos estabelecimentos físicos.

Assim, as afirmativas de ausência de culpa, investimento em segurança ou mesmo de conduta negligente do cliente, usuário da internet, não se sustentam, se o serviço foi disponibilizado pela instituição bancária na relação de consumo.

No caso dos autos **a fraude ocorreu em ambiente virtual de serviços** disponibilizados pelo requerido, que tem assim, obrigação de zelar pela segurança e privacidade dos procedimentos oferecidos aos seus clientes.

A respeito confira-se a lição de Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery, *in Leis civis comentadas*: atualizado até 20 de julho de 2006: RT, p. 197/198.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Temos nos autos, assim, caso típico de “fortuito interno”, ou seja, aquele fato que se relaciona diretamente com os riscos inerentes ao desempenho da atividade empresarial.

Nesse diapasão o seguinte aresto: REsp 774.640/SP, 4ª Turma, Rel. Min. Hélio Quaglia Barbosa, DF 05/02/2007, p. 247.

Assim, resta evidente que o autor não contratou qualquer empréstimo capaz de gerar descontos em sua conta, e também não autorizou o pagamento dos cinco (05) boletos, quatro (04) no valor de R\$ 1.000,00 e um último de R\$ 500,00, razão pela qual deve ser declarada a inexistência do débito e/ou contrato.

Em que pese à existência de ensinância contrária, tenho convicção formada de que a cobrança e o desconto de valores em conta de correntista que não participou das negociações e é obrigado a peregrinar nos serviços de atendimento ao cliente dos prestadores de serviços para fazer cessar as cobranças e não obtém êxito – como no caso - representam, em si dano moral, desnecessária qualquer prova específica sobre a efetiva causação do dano; em outras palavras verificadas as situações, o dano se concretiza “in re ipsa”.

Também cabe aqui referência os argumentos lançados pelo emitente Des. Carlos Alberto Álvaro de Oliveira quando do julgamento da Apelação Cível nº 70003128832, do TJRS, cuja reprodução total me parece desnecessária, mas pequeno trecho é pertinente.

O DANO MORAL, COMO PRÁTICA ATENTATÓRIA AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE, TRADUZ-SE NUM SENTIMENTO DE PESAR ÍNTIMO DA PESSOA OFENDIDA, CAPAZ DE GERAR-LHE ALTERAÇÕES PSÍQUICAS OU PREJUÍZOS À PARTE SOCIAL OU AFETIVA DE SEU PATRIMÔNIO MORAL. NESSAS CONDIÇÕES, TORNA-SE A MEU VER DIFÍCIL SENÃO MESMO IMPOSSÍVEL EM CERTOS CASOS A PROVA DO DANO, DE MODO QUE ME FILIO À CORRENTE QUE CONSIDERA ESTAR O DANO MORAL "IN RE IPSA", DISPENSADA A SUA DEMONSTRAÇÃO EM JUÍZO.

A reparação, em casos com o examinado tem grosso modo, dupla



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

finalidade: admonitória, para que a prática do ato abusivo não se repita e compensatória, trazendo à vítima algum conforto econômico pelas agruras experimentados aos longo do penoso processo.

Nesse sentido Resp. 203.755/MS, DJ de 21/06/99 e Resp. 234.481/SP, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito.

De todos os critérios preconizados nos pretórios, tenho que o mais viável – porque evita a adoção de fórmulas mágicas que muitas vezes podem se perder no vazio – é a aplicação do denominado "critério prudencial", referido na RT 650/63.

Assim, parece-me justo que a ré indenize a autora com quantia equivalente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Ante o exposto, **DECLARO a INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS** descritos na inicial, atribuídos ao autor e referentes ao contrato de empréstimo no valor de R\$ 9.742,74 e as parcelas dele decorrentes. Tendo ocorrido algum desconto efetivo na conta do autor em decorrência de tais negócios caberá ao requerido promover o reembolso/extorno, inclusive de consectários que tenham sido lançados. **CONDENO** o requerido, BANCO SANTANDER S/A, a pagar ao autor, JOSÉ LÚCIO RANZANI DA SILVA, a importância de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) com correção a contar da publicação da presente, mais juros de mora, à taxa legal, a contar da data do primeiro desconto indevido.

Sucumbente, arcará o requerido com as custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da condenação.

Transitada em julgado esta decisão aguarde-se manifestação do vencedor por 10 dias. Após, ao arquivo.

P.I.

São Carlos, 31 de outubro de 2018.

1005791-54.2018.8.26.0566 - lauda 6



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**