



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
4ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1001034-17.2018.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Material**
 Requerente: **Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de São Carlos**
 Requerido: **Banco Santander Sa**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Flavia de Almeida Montingelli Zanferdini**

Vistos.

IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE SÃO CARLOS ajuizou a presente ação em face de **BANCO SANTANDER BRASIL S/A**, requerendo a condenação do réu na obrigação de fazer, consistente na devolução da quantia de R\$ 50.000,00, alegando, em síntese que: a) em 11.04.2016, o gerente financeiro à época dos fatos Adalberto Vicente Araújo Jr., por volta das 13h30, recebeu uma ligação de uma pessoa que se passou por uma funcionária do banco réu, solicitando a realização de procedimentos para a atualização do sistema de segurança; b) a suposta preposta do banco réu tinha todas as informações sigilosas, tais como: número da conta, agência, nome, CNPJ, e número dos documentos dos responsáveis pela assinatura digital; c) o Sr. Adalberto chamou outro funcionário para dar continuidade no diálogo com a suposta funcionária do banco réu; d) com a página do banco aberta, e atendendo todas as instruções determinadas pela suposta funcionária do banco, foi solicitado que efetuasse a digitação no próprio computador da senha e token; e) em nenhum momento



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

4ª VARA CÍVEL

RUA SORBONE 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

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

essas informações foram repassadas para a suposta funcionária do banco, sendo que, para a digitação o Sr. Adalberto foi chamado novamente, pois somente ele tinha acesso a todas as operações bancárias; f) após alguns minutos foi debitada da conta da autora uma importância de R\$ 140.000,00; g) imediatamente comunicou o banco réu, que ressarciu à autora o valor de R\$ 90.000,00; h) registrou boletim de ocorrência e encaminhou ao banco réu, para devolução de valores; i) o banco entendeu indevida a devolução dos outros R\$ 50.000,00, já que já promoveu o estorno da maior parte. Requereu a devolução do valor restante debitado de sua conta.

Em contestação de fls. 90/98, o réu alegou em síntese que: a) em verificação interna apurou que as transações foram realizadas por meio de internet banking, com utilização de senha do token, senha da conta, além de informações que somente o titular da conta teria; b) por mera liberalidade do banco réu, restituiu a maior parte do valor retirado da conta da autora; c) a parte autora confirmou o fornecimento de seus dados sigilosos, todavia, a fraude ocorreu somente por sua culpa; d) não se pode exigir do banco réu outros cuidados, senão, aqueles já tomados normalmente; e) a impossibilidade da devolução de valor, visto que configurada a fraude, o banco foi tão vítima quanto a autora. Pugnou ao final pela improcedência do pedido.

É o relatório.

FUNDAMENTO e DECIDO.

Julga-se antecipadamente o pedido na forma do artigo 355, I, do NCPC, porque não há necessidade de produção de outras provas.

A autora alega que é correntista do réu e que em 11.04.2016, Adalberto, gerente financeiro à época dos fatos, recebeu uma ligação de uma

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****4ª VARA CÍVEL****RUA SORBONE 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

suposta preposta do banco, solicitando a realização de alguns procedimentos para a atualização do sistema de segurança para acesso ao site do banco.

Para dar continuidade aos procedimentos, chamou o sr. Marcos, gerente de TI.

Após atender a todas as instruções determinadas pela preposta do banco, esta pessoa solicitou que a senha fosse digitada no próprio computador da autora. Para que fosse realizado tal procedimento, Adalberto foi chamado novamente, pois somente ele possuía a senha de acesso a operações bancárias. Em nenhum momento foram transmitidas senhas para a suposta funcionária do banco.

Pouco tempo depois, foi debitado da conta da autora um valor de R\$140.000,00, cuja transação não reconhece.

A controvérsia reside em aferir se houve ou não falha na prestação de serviço do réu.

Os bancos atuam como prestadores de serviços e, como tais, submetem-se à legislação consumerista, respondendo objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, conforme estabelece o artigo 14 da Lei nº 8.078/90.

O prestador do serviço responde pelo dano causado ao consumidor, independentemente de ter agido com culpa ou não, a não ser que esteja presente alguma das excludentes do § 3º do dispositivo legal acima mencionado (inexistência de defeito na prestação do serviço, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro).

De fato foram transacionados os valores de R\$ 50.000,00 e R\$ 90.000,00, sucessivamente da conta da autora (fls. 79).

Em petição inicial, a parte autora admitiu, mesmo de forma

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****4ª VARA CÍVEL****RUA SORBONE 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

indireta que, em contato telefônico, forneceu os dados da conta corrente, como token e senha pessoal, o que ocasionou o saque dos valores por terceiros.

Nada obstante haja responsabilidade civil objetiva do banco por prejuízos causados pela eventual falha na prestação de serviço, por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros (Súmula 479 do STJ), é necessária a comprovação do nexo de causalidade entre os fatos narrados e a conduta do réu para que este seja eventualmente condenado.

No caso em tela, nenhuma conduta do réu ocasionou de forma direta os danos alegados pela autora, os quais decorreram por sua exclusiva culpa, pois não teve cuidado com dados sigilosos.

Inferre-se que essa conduta possibilitou o acesso de terceiro à sua conta corrente, ainda que por meio de fraude.

Assim, de rigor o não reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco réu, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, tratando-se de situação que afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços.

A aludida fraude foi cometida fora das dependências do banco réu, tendo a autora transmitido informações sigilosas à suposta funcionária do banco, por mera questão de vontade.

A autora contribuiu decisivamente com o ocorrido ao deixar de se certificar que a instituição financeira entra em contato por telefone com o cliente, solicitando informações de senhas e afins.

O banco réu trouxe aos autos, por outro lado, documentos nos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

4ª VARA CÍVEL

RUA SORBONE 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

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

quais orienta seus clientes a não repassarem tais informações como senhas pessoais e de token por telefone.

Logo, inexistente nexos causal entre a conduta do banco réu e o evento lesivo relatado na inicial.

Neste sentido: APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – INOCORRÊNCIA - FRAUDE – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. A Apelante confessa que, ludibriada por terceira pessoa, forneceu sua senha pessoal por meio do telefone. Os dados fornecidos pela estelionatária, embora não sejam de conhecimento público, não permitem a realização de transações, que exigem o fornecimento de senha pessoal; sendo fato público e notório que as instituições financeiras orientam os clientes a não fornecerem a senha de uso pessoal a terceiros. Portanto, a conduta da autora foi determinante na ocorrência do evento danoso, não se identificando falha ou defeito na prestação de serviços da Apelada. – ART. 252, DO REGIMENTO INTERNO DO E. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. Em consonância com o princípio constitucional da razoável duração do processo, previsto no art. 5º, inc. LXXVIII, da Carta da República, é de rigor a ratificação dos fundamentos da sentença recorrida. Precedentes deste Tribunal de Justiça e do Superior Tribunal de Justiça. – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO IMPROVIDO (TJSP; Apelação 0007324-30.2014.8.26.0526; Relator (a): Eduardo Siqueira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 09/12/2015; Data de Registro: 11/12/2015).

Pelo exposto, **JULGO IMPROCEDENTE** o pedido inicial. Sucumbente condeno a parte autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% sobre o valor da causa.

Publique-se. Intimem-se.

São Carlos, 29 de maio de 2018.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
4ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Juiz(a) Flavia de Almeida Montingelli Zanferdini

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