

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

4ª VARA CÍVEL

Rua dos Libaneses, n. 1998, Fórum - Carmo

CEP: 14801-425 - Araraquara - SP

Telefone: (16) 3336-1888 - E-mail: Araraq4cv@tjsp.jus.br

**CONCLUSÃO**

Em 14/09/2018 16:24:52, faço estes autos conclusos à MMª. Juíza de Direito, **Dra. ANA CLÁUDIA HABICE KOCK**. Eu, \_\_\_\_\_, Escrivão Judicial I, subscrevo.

**SENTENÇA**

Processo nº: **1016677-84.2017.8.26.0037**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Material**  
 Requerente: **Micheliane Bergamim Alves**  
 Requerido: **Banco Santander (Brasil) S.a**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Ana Cláudia Habice Kock**

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por **MICHELIANE BERGAMIM ALVES** em face de **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A**, alegando, em resumo, que é correntista do réu, recebendo seu salário na conta nº 01-070021-9, agência 0044, possuindo limite no valor de R\$1.100,00.

Analizando referida conta via aplicativo, notou que fora efetivado crédito a seu favor no valor de R\$24.904,39 no dia 28/09/2017 e realizado pagamento no importe de R\$ 15.000,00 no mesmo dia à empresa Internet Lyb Comércio de Alimentos e em 29/09/2017 também realizado pagamento de R\$15.000,00 à empresa Internet Galor e Iedoro Comércio.

Houve resgate de sua poupança no valor de R\$5.000,00 em 29/09/2017, sendo que tal valor serviu para pagamento daqueles R\$15.000,00 pagos à segunda empresa.

No dia 09/10/2017, comunicou os acontecimentos à autoridade policial e registrou boletim de ocorrência, esclarecendo que não autorizou ninguém a movimentar sua conta, desconhecendo a origem daquelas dívidas. Outrossim, que não perdeu seus documentos. Contatou funcionária do réu e não obteve êxito.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

4ª VARA CÍVEL

Rua dos Libaneses, n. 1998, Fórum - Carmo

CEP: 14801-425 - Araraquara - SP

Telefone: (16) 3336-1888 - E-mail: Araraq4cv@tjsp.jus.br

Pede a declaração de inexistência de dívida no valor de R\$24.904,39, devolução do valor de R\$5.000,00, indevidamente retirado de sua poupança, e demais valores cobrados a título de taxa, tarifas, impostos e juros, com correção monetária e juros.

Finalmente, pede a condenação do réu ao pagamento de indenização pelos danos morais que amargou na monta de R\$23.425,00.

Deferiu-se a tutela de urgência, para que o réu se abstinhasse de incluir o nome da autora nos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito (fls. 81/82).

O réu ofereceu resposta, alegando, que, conforme se verifica em áudio, houve fragilização do sistema de segurança por parte da autora, a qual forneceu a foto do cartão de segurança *on line* a terceiros fraudadores, conforme orientação recebida via aparelho telefônico, que não partiu do réu, com o cadastramento do ID Santander, com a utilização da senha de acesso. Assevera culpa exclusiva da vítima, pois quem passou informações bancárias secretas a terceiros, de modo que não se deve aplicar de forma ampla o enunciado da súmula n. 479 do C. STJ. Não há como sustentar que houve vício na prestação do serviço, haja vista que o dano se verificou em função da própria falta de zelo da correntista. Pelo mesmo motivo, refuta a devolução de valores e indenização por danos morais, pois exclusiva culpa da vítima.

Houve réplica (fls. 266/269).

Apresentou-se mídia com gravação do áudio (fls. 277), ouvindo-se a autora, que se manifestou pela procedência do pedido (fls. 282/286).

**É O RELATÓRIO.**

**FUNDAMENTO E DECIDO.**

O processo comporta julgamento antecipado, nos termos do inciso I, do artigo 355 do Código de Processo Civil, por se tratar de matéria de fato e direito, passível de julgamento com as provas constantes dos autos.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE ARARAQUARA**
**FORO DE ARARAQUARA**
**4ª VARA CÍVEL**

Rua dos Libaneses, n. 1998, Fórum - Carmo

CEP: 14801-425 - Araraquara - SP

Telefone: (16) 3336-1888 - E-mail: Araraq4cv@tjsp.jus.br

Os pedidos merecem ser julgados procedentes em parte.

Tenho pela efetiva ocorrência de falha na prestação do serviço. Como já salientado, a ocorrência de fraude é incontroversa. Nos termos da legislação consumerista, o fornecedor dos serviços, no caso pela *Internet*, deve arcar com as consequências dos riscos que assumiu (Teoria do Risco). Trata-se de responsabilidade objetiva, sendo evidente a prestação inadequada do serviço, de modo a não evitar a invasão por fraudador, gerando, com isso, obrigação reparatória.

Não obstante as detalhadas explicações técnicas do réu, não há como negar-se a vulnerabilidade do sistema, não podendo ser alegada culpa da autora, iludida, pois acreditava estar repassando os dados em aplicativo fornecido pelo próprio banco. Os riscos são inerentes ao serviço oferecido, não havendo falar-se em imprevisibilidade ou inevitabilidade. De fato, não estão presentes as excludentes de responsabilização, batendo-se o réu, sem razão ao meu ver, pela culpa exclusiva da vítima, no caso, a autora.

Houve efetiva falha na prestação do serviço. Cumpriria ao réu o fornecimento de mecanismos efetivos de verificação e controle, o que não ocorreu na hipótese, tanto assim que efetuadas operações indevidas a partir de procedimento fraudatório operado no sistema mantido pelo réu, ainda que o acesso tenha ocorrido pelo aparelho celular da autora. Não se pode negar que o sistema é dotado de relativa segurança, conforme detalhamento do réu, porém, não está imune à atuação dos denominados *hackers*, como de fato ocorreu na hipótese e em situações similares, bastando, para tal, a realização de simples pesquisa jurisprudencial.

Não se deve exigir do consumidor qualquer outro comportamento preventivo extraordinário. Aliás, pelo que se deduz da conversa telefônica mantida entre a autora e a funcionária da instituição financeira, percebe-se que a requerente mantinha cuidado com sua senha particular, cuidado esse inerente ao homem médio. Desse não é exigido o comportamento extraordinário, que é o de saber que simples fotografia de seu cartão de segurança levaria fraudadores a realizar empréstimos e transferir dinheiro de sua conta corrente.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

4ª VARA CÍVEL

Rua dos Libaneses, n. 1998, Fórum - Carmo

CEP: 14801-425 - Araraquara - SP

Telefone: (16) 3336-1888 - E-mail: Araraq4cv@tjsp.jus.br

Ora, se a intenção das instituições financeiras em geral é de evitar a ida do correntista às agências incentivando-o a usar o sistema "on line", tudo com o fim de evitar a contratação de novos funcionários e o aumento de gastos, possibilitando o aumento do lucro estratosférico dos bancos, deve arcar com o prejuízo quando seu sistema inquebrável e indecifrável possibilita a ocorrência de fraudes.

Evidente, portanto, a responsabilidade do banco na hipótese, de modo a gerar o efetivo direito da autora à indenização, material e moral. Neste sentido:

*RECURSOS DE APELAÇÃO INTERPOSTOS CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO - PEDIDO DE REFORMA, COM O AFASTAMENTO DA OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR –INDEVIDA MOVIMENTAÇÃO DE CONTA CORRENTE DE TITULARIDADE DOS AUTORES – FALHA DE SEGURANÇA NO SISTEMA DO RÉU, QUE PERMITIU A RETIRADA DE VALORES SEM AUTORIZAÇÃO – SITUAÇÃO QUE EVIDENCIA A INSEGURANÇA E O DESCONFORTO DOS CLIENTES PELOS SERVIÇOS PRESTADOS, PORQUE NÃO ATENDIDA A EXPECTATIVA NECESSÁRIA AO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO CONTRATUAL, RAZÃO PELA QUAL SURGE O DEVER DE INDENIZAR – RESPONSABILIDADE CONFIRMADA - RECURSO NÃO PROVIDO. RECURSO DOS AUTORES – PEDIDO DIRECIONADO AO RECONHECIMENTO DA OCORRÊNCIA DE DANOS MORAIS – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO – QUEBRA DA CONFIANÇA – DANOS MORAIS CONFIGURADOS - FIXAÇÃO DE VERBA INDENIZATÓRIA, DIANTE DO RECONHECIMENTO DO DANO, EM VALOR EQUIVALENTE A R\$ 15.000,00 (QUINZE MIL REAIS) – VALOR QUE SE MOSTRA SUFICIENTE PARA REPARAR OS MALEFÍCIOS SUPTADOS PELOS AUTORES – RECURSO DOS AUTORES PROVIDO – RECURSO DO BANCO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação 1003978-54.2017.8.26.0201; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Garça - 1ª Vara; Data do Julgamento: 25/06/2018; Data de Registro: 25/06/2018).*

Deste modo, não há como deixar de concluir que os pagamentos de títulos e contratação de financiamento se deram em função de falha ou defeito dos serviços prestados pelo réu, razão pela qual não há como isentá-lo de indenização pelos prejuízos materiais suportados pela autora.

Quanto ao alegado prejuízo moral, o pagamento de títulos e contratação


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE ARARAQUARA**
**FORO DE ARARAQUARA**
**4ª VARA CÍVEL**

Rua dos Libaneses, n. 1998, Fórum - Carmo

CEP: 14801-425 - Araraquara - SP

Telefone: (16) 3336-1888 - E-mail: Araraq4cv@tjsp.jus.br

de financiamento de forma fraudulenta ultrapassaram a órbita do mero aborrecimento e deve ser indenizado.

Assim entende o Tribunal de Justiça de São Paulo:

*APELAÇÃO – Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório – Internet banking – Transações não autorizadas – Pedidos parcialmente procedentes para determinar a restituição do montante indevidamente descontado da conta do autor e condenar o banco ao pagamento de dano moral no importe de R\$ 3.000,00 – Pleito de reforma – Impossibilidade – Transações realizadas pela internet – Banco que admitiu impossibilidade de ciência quanto ao autor das transações – Risco que não pode ser transferido ao consumidor – Transferência e pagamento de boleto - Falha na prestação do serviço – Risco da atividade – Súmula nº 479, do STJ – Internet banking ou qualquer outro sistema eletrônico que não se mostra infalível quanto à segurança – Dever de restituir o montante das transações oriundas do ilícito – Dano moral indenizável – Situação que ultrapassa o mero aborrecimento – Quantum fixado em observância aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade – Recurso improvido. (TJSP; Apelação 1000078-33.2018.8.26.0037; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araras - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/09/2018; Data de Registro: 11/09/2018)*

Tenho, neste aspecto, pela efetiva ocorrência de prejuízo moral indenizável. Aliás, basta ouvir a gravação do CD, consubstanciado na conversa mantida entre a autora e a atendente do banco para aferir o grau de sofrimento da correntista, quando comunicada que teria que arcar com o prejuízo de R\$ 50.000,00.

O dano moral, em casos da espécie, não depende de demonstração, sua existência é presumida e decorre da observação daquilo que ordinariamente acontece. Ademais, não se mostra necessária a demonstração pela autora de ocorrência do dano material com o fato, pois a indenização é devida pelo sofrimento moral injusto e grave infligido pelo desdobramento da situação com pagamento de títulos e contratação de financiamento originados pela fraude no sistema mantido pelo réu.

A situação transbordou o mero aborrecimento, inegável o abalo moral gerado pela situação comprovada nos autos, tomando-se em consideração a afetividade do homem médio. A indenização do dano moral tem duplo objetivo: compensar a vítima e afligir o culpado (AASP 2044); não se presta a enriquecer a vítima, nem deve ser irrisória e estimular a desídia do causador do dano. Dado a sua natureza compensatória, visa a


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE ARARAQUARA**
**FORO DE ARARAQUARA**
**4ª VARA CÍVEL**

Rua dos Libaneses, n. 1998, Fórum - Carmo

CEP: 14801-425 - Araraquara - SP

Telefone: (16) 3336-1888 - E-mail: Araraq4cv@tjsp.jus.br

proporcionar ao ofendido um bem estar psíquico pelo amargor da ofensa, e não o enriquecer.

Nesse sentido, parece razoável fixar a indenização por dano moral, levando em consideração a posição da autora, a capacidade do réu, as atitudes tomadas e o princípio da razoabilidade, além dos valores em questão, em quantia equivalente a R\$10.000,00, excessivo o valor pleiteado, sendo apenas neste aspecto sucumbente a autora.

Trata-se de parâmetro plenamente utilizado pela jurisprudência e que, na hipótese, terá o duplo efeito da reparação e da punição. Nesse sentido:

*DANO MORAL - Indenização - Arbitramento mediante estimativa prudencial que leva em conta a necessidade de satisfazer a dor da vítima e dissuadir de novo atentado o autor da ofensa. (TJSP) RT 706/67*

Diante do exposto, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos para, mantendo os efeitos da tutela provisória, declarar inexigíveis os débitos em questão, bem como condenar o réu a pagar à autora a quantia referente à transferência indevida de sua conta no valor de R\$10.000,00, além das parcelas efetivamente debitadas quanto ao financiamento, sempre com correção monetária a partir dos desembolsos e juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação. Arcará, ainda, o réu com indenização moral no valor de R\$10.000,00, atualizada monetariamente a contar do ajuizamento e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação, nos termos da Súmula 326 do STJ.

Para a fixação da verba da sucumbência, deve-se considerar o Enunciado 14 do Enfam (Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados): "Em caso de sucumbência recíproca, deverá ser considerada proveito econômico do réu, para fins do art. 85, § 2º, do CPC/2015, a diferença entre o que foi pleiteado pelo autor e o que foi concedido, inclusive no que se refere às condenações por danos morais.

Desta forma, as custas e despesas devem ser rateadas entre as partes (art. 86 do Código de Processo Civil).





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

4ª VARA CÍVEL

Rua dos Libaneses, n. 1998, Fórum - Carmo

CEP: 14801-425 - Araraquara - SP

Telefone: (16) 3336-1888 - E-mail: Araraq4cv@tjsp.jus.br

Condeno a autora a pagar ao advogado do réu a importância correspondente a 10% da diferença entre o que foi pleiteado pelo dano moral e aquilo que foi concedido pelo juiz, tudo devidamente corrigido até a data do julgamento, observado o disposto no art. 98, §2 e 3º do CPC/15.

Condeno o réu a pagar ao advogado da autora a importância correspondente a 10% do valor total da condenação.

Publique-se e intemem-se.

Araraquara, 3 de outubro de 2018.

**ANA CLÁUDIA HABICE KOCK**

Juíza de Direito

**DATA**

Em **3 de outubro de 2018**, recebi estes autos em cartório. Eu, \_\_\_\_\_, Escrevente, escrevi.