



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000301307

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1060555-54.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado SUPER PAGAMENTOS E ADMINISTRAÇÃO DE MEIOS ELETRONICOS S/A, é apelado/apelante BRUNO CARACIOLO FERREIRA ALBUQUERQUE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do autor e deram parcial provimento ao recurso do réu. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1060555-54.2023.8.26.0100

Apelante/Apelado: Super Pagamentos e Administração de Meios Eletrônicos S/A

Apelado(a)/Apelante: Bruno Caraciolo Ferreira Albuquerque

Foro Central Cível - 36ª Vara Cível

Juiz: Dr(a) Fernanda Yamakado Nara

Voto nº 2136

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO E RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que condenou o réu a restituir ao autor o valor retirado indevidamente de sua conta e a pagar indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do réu por falha na prestação de serviços bancários que resultou em movimentações indevidas na conta do autor. (i) Culpa exclusiva do autor ou culpa concorrente. (ii) Ocorrência de danos materiais e morais e adequação dos valores fixados.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade do réu é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, devido à falha na segurança dos serviços prestados, que permitiu a fraude.

4. A redução do valor da indenização por danos morais para R\$ 4.000,00 é adequada, considerando os princípios de razoabilidade e proporcionalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso do autor desprovido e recurso do réu parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por falhas na segurança é mantida. 2. A indenização por danos morais deve ser proporcional ao dano sofrido.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput e §1º; Código de Processo Civil, art. 85, §2º e §11.

Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 128/130, cujo relatório se adota, na ação promovida por **Bruno Caraciolo Ferreira Albuquerque** em face de **Super Pagamentos e Administração de Meios Eletrônicos S/A**, julgada parcialmente procedente, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido (art. 487, I, CPC), e o faço para CONDENAR o réu a (i) restituir ao autor o valor retirado indevidamente de sua conta, que totaliza R\$ 43.225,19, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do E. TJSP desde o prejuízo, acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, estes contados da citação; e (ii) pagar indenização por danos morais ao autor, fixada no valor de R\$ 8.000,00, que deverá ser corrigida pela Tabela Prática do E. TJSP desde a fixação (súmula 362, STJ) e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação.

Sucumbente em menor parte o autor, arcará o réu com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, e 86, parágrafo único, ambos do CPC”.

O réu, em seu recurso (fls. 133/140) alega que não houve falha na prestação dos serviços. Informa que as movimentações somente podem ser efetivadas após autorizadas pelo token. Aduz culpa exclusiva do autor, visto que não há indício de fraude ou quebra de sigilo de dados. Subsidiariamente, requer seja considerada culpa concorrente. Defende a inoccorrência de danos materiais e morais e/ou a redução do valor fixado em sentença.

O autor recorre adesivamente (fls. 158/166) visando a majoração da indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00, em razão da falha de segurança da instituição financeira que lhe gerou prejuízos.

Recursos tempestivos e preparados (fls. 143; 170 e 175).

Contrarrazões (fls. 146/157 e 176/178).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O autor ajuizou a presente ação afirmando ser titular de uma conta bancária junto ao réu, utilizada para o recebimento de pagamentos. Relatou que passou a receber mensagens solicitando a confirmação de alteração no e-mail cadastrado, contudo, não fez a solicitação e não autorizou a modificação. O autor ainda esclareceu que ficou meses sem acesso à sua conta e, ao ter o serviço restabelecido, constatou que o saldo era de apenas R\$ 4,00, quando anteriormente possuía cerca de R\$ 50.000,00. Embora tenha buscado o réu para resolver a questão, não obteve sucesso.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII). Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Por se tratar de relação consumerista, “*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 por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*”, nos termos do estabelecido no artigo 14 do CDC.

De acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela parte ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários, quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, nos termos do 14, §3º, inciso II do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor somente pode ser afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor, ou atenuada, caso se caracterize a culpa concorrente.

Analisando o conjunto probatório percebe-se que o autor negou autorização para que a alteração de e-mail fosse concluída (fls. 23/24).

Em sua defesa, o réu sustentou que não tinha como identificar que se tratava de um “hacker” e considerou a última autorização que recebeu, que permitia a mudança do e-mail (fls. 52).

Ora, diante da divergência de informações registrada no mesmo dia e em horários próximos, a ré deveria ter tomado providências mais rigorosas para confirmar a veracidade das informações.

Tal circunstância foi muito bem analisada pelo juiz sentenciante:

“Com efeito, o réu limitou-se a defender genericamente, o sistema de segurança por si adotado, mas o fato é que tal sistema não impediu que a conta do autor fosse invadida por terceiro(s).

De fato, o próprio banco contatou o autor em meados de julho/2021 informando que havia recebido solicitação de alteração de "e-mail" do cadastro, ao que o demandante informou nada ter solicitado (fls. 17/18). Nesta ocasião, conforme esclarecido pelo autor a fls.120/123, nenhuma transferência indevida foi realizada, a indicar que o réu não permitiu a alteração cadastral pretendida pelo fraudador.

Todavia, em 14/04/2022 o autor novamente recebeu contato via "e-mail" do réu informando a solicitação de alteração cadastral e, muito embora o correntista igualmente tenha respondido que se trataria de fraude (fls. 22/24), dessa vez o terceiro obteve êxito em acessar a conta do autor e realizar diversas transações bancárias à revelia do titular (fls. 103/104 e 122).

Diz o réu que, nesse segundo evento, "aparentemente, o golpista e o titular do e-mail estavam acessando simultaneamente e respondendo os e-mails para a Superdigital, no entanto, como não teríamos como identificar que se tratava de um 'hacker' na época prevaleceu a última autorização" (fls. 52).

Evidente que a alegação não convence. Após o contato do réu, no dia 14/04/2022, às 18h07min, o autor enviou resposta informando não ter realizado nenhuma solicitação de alteração cadastral, no mesmo dia, às 19h07min e às 19h08min. Às 20h50min há um e-mail enviado por "mpfplena" confirmando a alteração (fls. 23/24). Isto é, o réu resolveu ignorar duas negativas de solicitação de alteração informadas pelo autor e aceitar uma manifestação positiva vinda de terceiro (!). A situação, no mínimo inusitada, deveria ter ensejado maior diligência do réu a fim de confirmar a legitimidade da alteração postulada, o que não foi feito. Patente, assim, a falha na prestação de serviços do réu, o que atrai sua responsabilidade civil objetiva pela reparação dos danos causados ao consumidor (art. 14, "caput", CDC).

Os danos materiais correspondem a todas as

transações impugnadas, realizadas após a alteração cadastral não autorizada pelo autor, e que totalizam R\$ 43.225,19 (fls. 122), quantia que deve ser integralmente ressarcida ao correntista”.

Além disso, a falta de medidas de segurança adequadas, possibilitou a realização de movimentações sem acionamento dos sistemas de prevenção. Nota-se que passaram a ocorrer diversas transações bancárias após o pedido de alteração de e-mail, as quais mostram-se atípicas, conforme o extrato integral de 2021 a 2022 apresentado pela própria ré (fls.103/105).

A segurança bancária foi comprometida, pois as medidas adotadas pelo banco não foram suficientes para evitar que a fraude se consumasse.

Os serviços da ré não foram prestados com a segurança que razoavelmente era de se esperar pelo consumidor, o que consubstancia defeito em sua realização nos termos do § 1º do art. 14 do CDC (*“o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que consumidor dele pode esperar...”*).

Desse modo, o serviço prestado pelo pela parte ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, não havendo que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Assim sendo, de rigor a restituição dos valores indevidamente subtraídos da conta bancária do autor, o qual apontou a quantia de R\$ R\$ 43.225,19 (fls. 120/123), valor que não restou impugnado pelo réu (fls. 127).

No caso, também está configurado o dano moral. Ainda que o réu negue ter cometido qualquer ato ilícito, restou comprovada sua falha na prestação de serviços ao permitir movimentações indevidas na conta do autor.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade do banco é objetiva e não é afastada por ato fraudulento de terceiro, conforme dispõe a Súmula 479, do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Tal situação não pode ser considerada mero aborrecimento. O consumidor experimentou dissabores e transtornos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também por ter valores subtraídos de sua conta bancária, circunstância suficiente a lhe acarretar intranquilidade e desassossego.

Assim, acertada a sentença no que diz respeito ao reconhecimento do dano moral. Quanto ao valor indenizatório, contudo, comporta reforma.

Além de considerar o quadro fático, o valor da condenação deve atender, de forma equânime, à dupla finalidade do instituto indenizatório, ou seja, a de compensar os danos sofridos, sem causar enriquecimento indevido, e a de inibir a ocorrência de situações semelhantes.

Neste sentido, centrado nos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, entendo ser cabível e adequada à espécie a redução do valor dos danos morais para o importe correspondente à R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), o qual se apresenta razoável e apto a reparar os transtornos sofridos pelo autor, sem representar excesso, além de inibição do ofensor.

Assim, nega-se provimento ao recurso do autor e dá-se parcial provimento ao recurso do réu, apenas para reduzir o valor da indenização por dano moral.

Sendo mínima a modificação do julgado, mantem-se a distribuição dos ônus sucumbenciais feita na sentença e como houve parcial provimento do recurso, não é caso de majoração dos honorários sucumbenciais, na forma do Tema 1059 do STJ.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que *“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **NEGAR PROVIMENTO ao recurso do autor e DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR