



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000370209

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002262-38.2023.8.26.0247, da Comarca de Ilhabela, em que são apelantes GERENCIANET PAGAMENTOS DO BRASIL LTDA. e STONE SOCIEDADE DE CRÉDITO S/A, é apelada KARLA MARIA CARRIER DEDATE DE JESUS.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1002262-38.2023.8.26.0247
Apelante: Gerencianet Pagamentos do Brasil Ltda. e outro
Apelado: Karla Maria Carrier Dedate de Jesus
Foro e vara de origem: Foro de Ilhabela/1ª Vara

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE ELETRÔNICA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por instituições financeiras contra sentença que julgou procedente ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por consumidora que, ao acessar o internet banking, foi solicitada a realizar atualização por meio de falso mecanismo de segurança, o que resultou na transferência fraudulenta de R\$ 12.000,00 de sua conta para terceiro. A sentença reconheceu a falha na prestação do serviço e condenou os réus solidariamente ao pagamento dos valores indevidamente transferidos, bem como de indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário, ensejando a responsabilização dos réus pelos danos causados à autora; e (ii) estabelecer se há responsabilidade solidária entre as instituições financeiras envolvidas.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores em razão de falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não sendo necessário demonstrar culpa.

4. A fraude praticada por terceiro configura fortuito interno, inserido no risco da atividade bancária, conforme entendimento consolidado pelo STJ na Súmula 479. Assim, não há excludente de responsabilidade que afaste o dever de indenizar.

5. A inversão do ônus da prova é aplicável ao caso, diante da hipossuficiência técnica da autora e da verossimilhança de suas alegações, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC. Incumbia às instituições financeiras comprovarem a ausência de falha na prestação do serviço ou a culpa exclusiva da vítima, o que não ocorreu.

6. A responsabilidade das instituições financeiras é solidária, pois ambas integram a cadeia de fornecimento do serviço e se beneficiam economicamente da atividade, nos termos dos arts. 7º, 18 e 25, § 1º, do CDC.

7. O dano moral é presumido em casos de fraudes bancárias, pois a indevida subtração de valores da conta do consumidor gera abalo psicológico e insegurança, justificando a condenação na indenização arbitrada em R\$ 5.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recursos desprovidos.

Tese de julgamento:

- a) As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores em razão de falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC.
- b) A fraude bancária praticada por terceiros caracteriza fortuito interno, o que não afasta a responsabilidade do banco pelo ressarcimento dos prejuízos causados ao consumidor.
- c) A responsabilidade das instituições financeiras envolvidas é solidária, nos termos dos arts. 7º, 18 e 25, § 1º, do CDC.
- d) O dano moral decorrente de fraude bancária é presumido, em razão da aflição e insegurança causadas ao consumidor.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII; 7º; 14; 18 e 25, § 1º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479.

Os argumentos apresentados pelos requeridos nos seus recursos em que pretendem, em suma, o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva ou a reforma da sentença com a improcedência da ação, já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

“Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por KARLA MARIA CARRIEI DEDATE DE JESUS em face de GERENCIANET PAGAMENTOS DOO BRASIL LTDA E OUTRO alegando em apertada síntese que seria cliente do Banco GERENCIANET S.A e que por isso acessava o serviço do banco por internet banking. Que em 27 de abril, enquanto acessava o banco apareceu-lhe mensagem sobre suposto mecanismo de segurança que lhe solicitou informações.

Segue dizendo não ter desconfiado porquanto encontrava-se em sede segura do site de seu banco, passando informações pessoais. Após informar sua senha pessoal observou que R\$12.000,00 (doze mil reais) foram transferidos de sua conta, identificando falha de segurança, momento em que percebeu ter caído em um golpe. Requer, assim, indenização por danos materiais e morais.

Com a inicial juntou documentos.

Contestações nos autos.

Sobreveio réplica.

Era o que tinha para relatar. Fundamento e decido.

A causa encontra-se madura para julgamento, sendo prescindíveis outras provas, nos termos do artigo 355, I, do CPC.

Ademais, as preliminares confundem-se com o mérito, motivo pelo qual examinarei em conjunto- Teoria da Asserção.

Quanto ao mérito, o pedido é precedente, senão vejamos:

Primeiramente, impende consignar que se aplicam à espécie as normas do Código de Defesa do Consumidor.

Isto porque as partes controvertem sobre a exigibilidade de débito e pela falha na prestação de serviço, nos termos assim definidos pelo parágrafo 2º do art. 3º da Lei n.º 8.078/90.

Assim sendo, deve ser invertido o ônus da prova em favor do autor, nos termos do

disposto no inciso VIII, do artigo 6º do diploma consumerista, na medida em que evidente sua hipossuficiência técnica para a prova de suas alegações.

Como consequência da inversão do ônus da prova em favor do autor, compete, pois, à ré a prova da ausência de falha na prestação do serviço, o de outra excludente de responsabilidade.

Pois bem.

No caso em apreço, verifica-se falha na prestação de serviço, considerando que o autor sofreu o golpe quando utilizava o site do requerido. Nesse passo, o prestador de serviço- respondendo objetivamente- assume o risco pela falha no seu site, devendo criar mecanismo para impedir que fraudadores não entrem no sistema e lesem os seus correntistas/consumidores, nos termos do artigo 14 do CDC.

Por fim, entendo que a responsabilidade é solidária entre os fornecedores ora requeridos, de acordo com artigos 7, 18 e 25, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Noutro ponto, estando presentes os três elementos da responsabilidade civil, e sendo amplamente admitido pelos tribunais pátrios o abalo moral, passo a mensurar o valor do dano moral.

Considerando a situação fática, entendo razoável que o valor do dano mora seja fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que servirá de lenitivo para o autor e disciplinar a atividade econômica da ré.

DISPOSITIVO:

Ante o exposto, Julgo Procedente a pretensão do autor e condeno a parte ré solidariamente no pagamento de indenização por dano material no valor de R\$ 12.000,00 reais, devendo o valor ser corrigido monetariamente, de acordo com a tabela do TJSP, a partir do golpe/fraude; Condeno ainda a parte ré solidariamente no pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), já atualizado e de ora em diante o valor será atualizado de acordo com a tabela do TJSP, incidindo juros moratório de 1% ao mês.

Custas e despesas processuais pelo requerido, além de honorários advocatícios que ora arbitro em 20% do valor da condenação. P.R.I.C.”

Apenas acrescento que, pelas alegações e documentos trazidos aos autos, verifica-se que a autora informou que, ao acessar o site da instituição financeira, foi lhe solicitada a realização de uma atualização, o que foi feito.

Tal fato, segundo alega a ré, foi o que permitiu que fraudadores obtivessem acesso à conta da autora e efetuassem a transferência via PIX, da conta de titularidade da autora junto ao Banco Gerencianete, em favor de terceiro (Manasses Rodrigo – conta nº 763580-0 – Banco Stone), no valor de R\$ 12.000,00.

Não obstante a autora tenha supostamente informado dados sigilosos a terceiros por meio da referida atualização, somente o fez porque os fraudadores conseguiram acessar o site da instituição financeira e implantar sistema capaz de induzir os clientes a agirem de tal modo, o que demonstra a falha na prestação do serviço oferecido pela requerida.

Como se sabe, incumbe às instituições financeiras garantirem a segurança

dos serviços oferecidos aos consumidores, notadamente em âmbito virtual no qual os riscos de fraudes são maiores, o que não foi observado no caso.

Ademais, o banco não comprovou qualquer conduta desidiosa da autora que pudesse ter possibilitado o acesso de criminosos a seus dados bancários, o que teria concorrido para a fraude perpetrada, não havendo que se falar, portanto, que o dano poderia ter sido evitado pela consumidora.

Por oportuno, saliento que é inegável que a presente relação jurídica está abarcada pelas normas do CDC, já que presentes consumidor e fornecedor como agentes da mencionada relação. Além disso, a hipótese dos autos trata de fato do serviço, de modo que a responsabilidade das respectivas prestadoras é objetiva, conforme preconiza o art. 14, do CDC.

Tal responsabilidade só poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito, força maior ou de culpa exclusiva da vítima, estando, porém, a cargo das partes requeridas a produção de prova nesse sentido, mormente em razão da regra de inversão do ônus da prova incidente na espécie. Caberia às partes requeridas comprovar a ausência de falha na prestação dos serviços à autora, mas elas não comprovaram.

No caso, a parte autora pediu a produção de prova pericial (fls. 278/279), mas as requeridas, instadas a especificar as provas que pretendiam produzir, postularam o julgamento antecipado da lide (fls. 280/282), deixando de pugnar pela produção de outras provas e não se desincumbindo de seu ônus processual, mormente em razão da inversão do ônus probatório.

Dessa forma, correta a conclusão da sentença recorrida de que não foi a parte autora quem efetuou ou autorizou a transação descrita na inicial, mas terceiro em conduta de fraude, por falha na prestação dos serviços das empresas rés.

Por fim, em que pese os argumentos expostos na tese defensiva, é pacífico que as fraudes praticadas por terceiros se inserem dentro do risco da atividade das instituições financeiras, tratando-se de caso fortuito interno, que não possuem o condão de elidir a responsabilidade dos bancos pelo ocorrido.

É o que consta da súmula de nº 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.”

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos.

Descabida a majoração da verba honorária sucumbencial, com base no artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, vez que já fixada em percentual máximo pela sentença.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora