



EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL – DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES – DEFEITOS RELATIVOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO PRESTADOR DO SERVIÇO – BANCOS – CONTA CORRENTE – TRANSFERENCIA E EMPRÉSTIMOS ELETRÔNICOS – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DANO MORAL – CONFIGURAÇÃO – VALOR – ARBITRAMENTO. 1. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço. 2. O Banco responde pelos prejuízos causados aos seus clientes pelos serviços disponibilizados pela internet. 3. A súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça reforça a responsabilidade dos bancos ao preceituar que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 4. A prática de fraude realizada pela internet gera danos morais a serem ressarcidos. 4. O valor da indenização por dano moral deve ser fixado examinando-se as peculiaridades de cada caso e, em especial, a gravidade da lesão, a intensidade da culpa do agente, a condição socioeconômica das partes e a participação de cada um nos fatos que originaram o dano a ser ressarcido, de tal forma que assegure ao ofendido satisfação adequada ao seu sofrimento, sem o seu enriquecimento imotivado, e cause no agente impacto suficiente para evitar novo e igual atentado.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.24.293142-6/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE(S): BANCO INTER S.A. - APELADO(A)(S): [REDACTED]

A C Ó R D Ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 15ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO

DES. MAURÍLIO GABRIEL
RELATOR



DES. MAURÍLIO GABRIEL (RELATOR)

V O T O

Cuida-se de “*ação de reparação de danos materiais e morais c.c. pedido liminar*” ajuizada por [REDAZIDO] contra Banco Inter S/A.

A sentença prolatada (documento 86) julgou “*parcialmente procedentes os pedidos formulados (...) para: a) condenar o réu ao pagamento de R\$ 99.000,00 (noventa e nove mil reais), cujo valor deverá ser corrigido pelo índice da tabela da CGJ/MG desde o efetivo prejuízo (Súmula 43, STJ), e acrescido de juros de 1% ao mês a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual; b) condenar o réu ao pagamento de indenização moral na quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais), cujo valor deverá ser corrigido pela tabela da CGJ/MG a partir do arbitramento (Súmula 362, STJ; Art. 407, CC) e acrescido de juros de 1% ao mês a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual*”.

A referida sentença, “*em face da sucumbência recíproca*”, condenou “*a parte autora em 10% e a parte ré em 90% do pagamento das custas e custas e despesas processuais, acaso existentes, e honorários advocatícios ora fixados em 10% sobre o valor da condenação (art. 85, §2º, CPC), suspensa a exigibilidade em face da gratuidade judiciária concedida à parte autora (art. 98, §3º, CPC)*”.

Inconformado, Banco Inter S/A interpôs recurso de apelação (documento 87) aduzindo que “*em que pese a requerente afirmar que houve falha na prestação de serviço por parte do requerido, é certo*



Apelação Cível Nº 1.0000.24.293142-6/001

que inexistiu indícios de que as transações não eram de fato realizadas pelo Apelado”.

Afirma que “o papel do Banco Inter S.A. no caso concreto limitou-se apenas a transferência do valor em comento, que seguiu todas as etapas de segurança, como validações e reconhecimento do titular”.

Assevera que “todas as transações foram realizadas em conformidade com os sistemas de segurança de sua conta e contaram com a autorização para tanto, de tal forma que o estorno dos valores não se mostrou possível no caso concreto, considerando que não houve indícios à época de que as transações foram sendo realizadas por terceiro”.

Sustenta que “mesmo que as transações tivessem sido realizadas por terceiro, a responsabilidade do recorrente merece ser afastada, isso porque, em nada cooperou para os fatos narrados na inicial, o imbróglio resume-se na ausência do dever de cuidado do Autor, visto que, ou realizou as transferências em razão do golpe sofrido ou, deixou terceiros terem acesso à sua conta, já que sequer há indícios de invasão na mesma, o que poderia justificar o argumento de fraude”.

Ressalta que “não resta configurada a falha na prestação de serviço que justificasse o dever de restituição dos valores pelo requerido”.

Insiste que “a indenização pelos alegados danos morais não pode ser fixada em altos valores”.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Apelação Cível Nº 1.0000.24.293142-6/001

Ao final, o apelante requer o provimento do recurso “*para o fim de reformar integralmente a r. sentença recorrida*”.

Em contrarrazões, [REDAZIDA] bate-se pelo não provimento do recurso.

Conheço do recurso por estarem presentes os requisitos de admissibilidade.

[REDAZIDA] ajuizou a presente ação contra Banco Inter S/A aduzindo que “*na data de 07 de agosto de 2021, o autor foi vítima de um crime de furto, no qual, levaram seu aparelho celular, desse modo, seus dados ficaram vulneráveis*”.

Afirma que “*por volta das 2h16, o autor entrou em contato com o Banco Inter, através do número 0800 940-9999, para com isso, realizar e o bloqueio imediato da referida conta*” e que “*durante a ligação, o autor manteve contato com a Sra. Sara, atendente da instituição financeira requerida, Banco Inter, a qual informou que a conta havia sido bloqueada*”.

Assevera que “*enquanto estava em ligação, à atendente não verificou nenhuma transação efetuada através da conta do requerente* [REDAZIDA]”.

Sustenta que “*até este momento, o autor não possuía mais acesso à conta, acreditando, assim, que a conta havia sido bloqueada, haja vista ter comunicado a instituição financeira e por ter recebido a informação da atendente que sua conta estava bloqueada e de inexistência de transação*”.

Acrescenta que “*no dia seguinte, 09 de agosto de 2021, por volta das 21h00, o autor* [REDAZIDA] *tomou conhecimento, através*



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Apelação Cível Nº 1.0000.24.293142-6/001

de seu e-mail, de que foram efetuados dois saques em sua conta, e aproximadamente por volta das 21h43, diante de tal circunstância, entrou em contato novamente com o banco solicitando esclarecimentos, já que a referida conta deveria estar bloqueada”.

Salienta que “foi solicitado um aumento de limite de transferência para o montante de R\$150.000,00, o qual foi aprovado sem a autorização do titular da conta”.

Destaca que “desde que o Autor entrou em contato com o banco requerido pela primeira vez na data de 08/08/2021 solicitando o bloqueio de sua conta (protocolo de atendimento nº. 21080825826017), não teve mais nenhum acesso à sua conta bancária, nem mesmo por aplicativo, diante do bloqueio efetivado”.

Ressalta que “só veio a receber o extrato bancário na data de 10 de agosto do mesmo ano, onde se verificou que foram efetuadas 23 (vinte e três) transações, todas datadas do dia 09 de agosto de 2021, ou seja, um dia depois da solicitação de bloqueio da conta”.

Alega que “os referidos saques totalizaram o valor de R\$100.000,00 (cem mil reais).”

Salienta que “utiliza o banco para realizar investimentos, ademais, o seu dinheiro se encontrava no CDB (Certificado de Depósito Bancário) e para sacar necessitaria de um dia útil.”

Argumenta que “o dinheiro do requerente encontrava-se depositado em investimentos e não na conta corrente, por este motivo, devia haver uma maior proteção ao consumidor”.

Salienta que “no dia em que teve o seu aparelho extraviado, os invasores adentraram na conta e solicitaram esse saque, sendo assim,



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Apelação Cível Nº 1.0000.24.293142-6/001

precisaram passar pelo tempo de espera, portanto, o saque apenas veio a ocorrer no dia 09 de agosto de 2021.”

Diante disso, o autor pretende a condenação do banco aos *“pagamentos dos danos materiais no importe de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), devidamente atualizados da data do saque criminoso e danos morais suportados”*.

Por se tratar de relação de consumo, devem ser aplicadas ao caso em tela as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, que determina que *“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços”* (caput do artigo 14), considerando-se que *“o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar”* (§1º do mesmo artigo).

Essa responsabilidade só não será imputada ao prestador dos serviços se comprovar que *“o defeito inexistente”* ou que houve *“a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”* (incisos I e II do § 3º do mesmo artigo 14).

A obrigação de segurança nas operações realizadas pela internet não é do consumidor, mas da instituição financeira, que se beneficia da prestação de serviços automatizada.

Em consequência, a instituição financeira que adota tais facilidades tem a obrigação de oferecer aos clientes ampla segurança.

No caso, as movimentações financeiras realizadas na conta do autor junto ao Banco Inter S/A ocorreram no dia 7/08/2021 (doc. 04).



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Apelação Cível Nº 1.0000.24.293142-6/001

O documento nº 50 comprova a realização de contato telefônico pelo autor noticiando a “*perda ou roubo de celular,*” às 02hrs22min do dia 08/08/2021.

Depreende-se do extrato do autor, que entre 21hrs30min do dia 07/08/2021 até as 01hrs17min do dia 08/08/2021, foram realizadas diversas transações de transferência de numerários para contas bancárias de terceiros, em intervalo de tempo bastante curto.

Não bastasse isso, os elevados valores dos pagamentos e a realização de resgate de investimentos em um curto espaço de tempo evidenciam a anormalidade das transações financeiras, com o que não se atentou o banco réu.

Assim, não tendo o apelante demonstrado que foi o autor quem realizou os empréstimos e as transações questionados neste feito, deve ele ser condenado a restituir aos autores os valores que foram indevidamente movimentados por terceiros, com a utilização dos dados de sua conta corrente.

Anoto que a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça reforça a responsabilidade dos bancos ao preceituar que “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

A situação exposta, por si só, acarretou danos morais aos autores, pois afrontou a personalidade deles, especialmente por terem sido vítimas de golpe realizado utilizando-se da fragilidade dos serviços disponibilizados pelo Banco.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Apelação Cível Nº 1.0000.24.293142-6/001

O valor da indenização por dano moral deve ser fixado examinando-se as peculiaridades de cada caso e, em especial, a gravidade da lesão, a intensidade da culpa do agente, a condição socioeconômica das partes e a participação de cada um nos fatos que originaram o dano a ser ressarcido, de tal forma que assegure ao ofendido satisfação adequada ao seu sofrimento, sem o seu enriquecimento imotivado, e cause no agente impacto suficiente para evitar novo e igual atentado.

Levando em consideração a condição econômica das partes, e considerando a culpa do réu, mantenho o valor da indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Com essas considerações, **nego provimento ao recurso.**

Condeno o apelante a pagar as custas recursais e os honorários advocatícios desta fase, que arbitro em R\$ 300,00 (trezentos reais).

DES. OCTÁVIO DE ALMEIDA NEVES - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. LÚCIO EDUARDO DE BRITO - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO"