

Indenização - Danos morais e materiais - Movimentação bancária por terceiros via internet - Responsabilidade objetiva da instituição financeira

Ementa: Apelação. Ação de indenização por danos morais e materiais. Movimentação bancária por terceiros via internet. Responsabilidade da instituição financeira pelos danos advindos ao cliente. Responsabilidade objetiva. Prejuízos comprovados. Indenizações devidas.

- Se a instituição bancária disponibiliza acesso à conta corrente, como também a uma série de serviços bancários e movimentações financeiras através da internet, compete-lhe garantir a segurança do sistema. Restando demonstrado que o serviço é falho, haja vista que permitiu o acesso à conta do cliente por terceiro, quando foram efetuadas operações de contratação de

crédito, transferências e pagamentos, inafastável a responsabilidade do banco, competindo-lhe reparar os prejuízos decorrentes do defeito na prestação do serviço.

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0024.04.518195-5/001 -
Comarca de Belo Horizonte - Apelante: Emília Maria
Matos Garcia - Apelado: Banco do Brasil S.A. - Relator:
DES. LUCAS PEREIRA**

Acórdão

Vistos etc., acorda, em Turma, a 17ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, sob a Presidência do Desembargador Eduardo Mariné da Cunha, incorporando neste o relatório de fls., na conformidade da ata dos julgamentos e das notas taquigráficas, à unanimidade de votos, EM DAR PROVIMENTO AO RECURSO.

Belo Horizonte, 21 de outubro de 2010. - *Lucas Pereira* - Relator.

Notas taquigráficas

Produziu sustentação oral, pela apelante, o Dr. João Batista Antunes de Carvalho.

DES. LUCAS PEREIRA - Trata-se de ação de indenização ajuizada por Emília Maria Matos Garcia em desfavor do Banco do Brasil S.A.

Notícia a exordial que a autora é correntista da ré, sendo titular das contas correntes nºs 6446-7 e 4485-7, junto à agência nº 3493-2. Assevera que, em 10.09.2003, a autora recebeu e-mail do requerido oferecendo seguro de vida, que poderia ser acessado na home page da ré. Todavia, afirma que, no dia 12.09.2003, ao verificar o saldo de suas contas correntes, deparou-se com o saldo de suas contas negativo, além de empréstimos, que foram imediatamente sacados. Assevera que os referidos débitos foram feitos em sua conta-corrente, à sua revelia, o que lhe gerou prejuízos de ordem material e moral.

Disse que tentou solucionar a questão administrativamente, sem êxito.

Defendeu a aplicação do CDC ao caso e postulou, ao final, a condenação do réu a restituir os valores creditados e sacados em sua conta bancária, acrescidos de juros e correção monetária, com idêntica taxa que o réu aplica aos Créditos Diretos ao Consumidor - CDCs, e a efetuar o pagamento de indenização por danos morais.

Indeferido o pedido de gratuidade de justiça (f. 32), foi interposto o Agravo de Instrumento nº 488764-3, distribuído para o em. Desembargador de plantão, Dr. Guilherme Baeta Nunes, que, monocraticamente, deu provimento ao recurso (f. 44/48).

Devidamente citado, o apelado apresentou contestação (f. 59/66), que foi ratificada à f. 103, alegando

que “a autora provavelmente foi vítima da ação de delinquentes que se aproveitaram de situação criada pela própria autora” (f. 61), ou seja, atribuindo a responsabilidade pelos acessos à sua conta, pela contratação do empréstimo e pelos débitos subsequentes, uma vez que o cartão da conta-corrente e a respectiva senha são de uso pessoal e intransferível. Sustentou não estarem presentes os pressupostos necessários à configuração do dever de indenizar e pediu a improcedência da demanda.

As partes compareceram à audiência de conciliação que restou infrutífera (f. 93).

A autora apresentou impugnação à contestação (f. 105/108).

Instados a especificarem as provas que pretendiam produzir, o réu pugnou pelo julgamento antecipado da lide (f. 110), e a autora pela exibição de documentos, depoimento pessoal da ré, na pessoa do seu representante legal, e realização de perícia (f. 112).

Perícia contábil colacionada às f. 146/185, de informática às f. 242/260 e esclarecimentos às f. 296/297.

Ata de audiência à f. 306.

Em sentença prolatada às f. 309/314, o Magistrado *a quo* julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, condenando o réu a ressarcir à autora os valores correspondentes aos saques e débitos fraudulentos efetivados em sua conta-corrente, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros de mora, desde a data de cada operação de saque ou transferência fraudulenta, pelos mesmos índices utilizados para amortização dos Créditos Diretos ao Consumidor - CDCs. Em face da suscumbência recíproca, condenou as partes ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em R\$700,00 (setecentos reais), em igual proporção. Autorizou a compensação dos honorários e suspendeu a exigibilidade das verbas sucumbenciais da parte autora, nos termos do art. 12 da Lei nº 1.060/50.

Inconformada, a autora interpôs apelação (f. 316/323), pugnando pela reforma da sentença para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais. Transcreveu jurisprudência em prol de seus argumentos. Por consequência, pediu que o réu fosse condenado ao pagamento integral dos ônus sucumbenciais.

O réu também interpôs a apelação de f. 325/331, que não foi recebida por ausência de preparo (f. 334), sendo que contra esta decisão não foi interposto recurso.

Contrarrazões às f. 355/361, em que o apelado se bateu pelo desprovimento do recurso.

Conheço do recurso, presentes os requisitos de admissibilidade.

No mérito, pretende a apelante a fixação de danos morais pelo ato ilícito imputável ao apelado, consubstanciada nas transações efetuadas em sua conta-corrente por terceiros, via internet.

De pronto, cabe salientar que a aplicação do CDC aos contratos realizados por instituições financeiras já é questão pacífica, pois as instituições bancárias se enquadram no conceito de prestadoras de serviços, nos termos do art. 3º, § 2º, do CDC.

Tal questão, inclusive, já se encontra sumulada pelo STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Dessa forma, aplica-se ao presente caso o art. 14 do CDC:

Art. 14. 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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - O modo de seu fornecimento;

II - O resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - A época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I. que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II. a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Como se vê, a lei atribuiu responsabilidade objetiva ao fornecedor de serviços, e assim, para que haja o dever de indenizar, basta que se revele o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo de causalidade entre eles, independentemente da apuração de culpa.

A responsabilização do fornecedor somente é afastada caso seja por ele comprovada uma das seguintes hipóteses: inexistência do defeito ou culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Nesse contexto, cabia ao banco-apelado comprovar que não houve falhas no seu sistema de internet ou que a culpa, no caso, foi exclusivamente da consumidora, que teria agido negligentemente.

Entretanto, percebo que o apelado não se desincumbiu de tal ônus, sendo inafastável, portanto, a responsabilização da instituição financeira, pois o que se infere dos autos é que o serviço disponibilizado aos clientes, através da internet, não tem a segurança necessária às transações bancárias, propiciando a efetivação de fraudes, em face da vulnerabilidade do seu sistema.

Nesse contexto, não se pode atribuir à vítima, como pretende o apelado, a culpa ou a responsabilidade pelo dano que lhe sobreveio.

A jurisprudência deste Tribunal de Justiça tem-se manifestado no sentido de que a instituição bancária deve ser responsabilizada por danos causados aos seus clientes através de invasões em seu sistema de transações bancárias via internet. Destaco, a respeito:

Instituição financeira. Falha do serviço. Responsabilidade civil caracterizada. Sentença mantida. Ao disponibilizar a realização de transações bancárias pela internet, prometendo segurança, responsabiliza-se civilmente a instituição financeira pelos prejuízos sofridos por correntistas que tiveram suas contas invadidas por *hackers* (TJMG - 14ª Câmara Cível - Apelação nº 1.0035.06.082957-5/003 - Relator: Des. Antônio de Pádua - DJ de 10.09.2007).

Indenização. Dano moral. Transações feitas pela internet. Obrigação da instituição financeira em oferecer segurança. A obrigação de ofertar segurança às operações realizadas através da internet não é do correntista, e sim da instituição financeira; A instituição bancária é responsável, objetivamente, pelos danos causados aos seus correntistas pelos serviços por ela prestados; Verificado o evento danoso, surge a necessidade da reparação, não havendo que se cogitar da prova do prejuízo, quando presentes os pressupostos legais para que haja a responsabilidade civil (TJMG - 15ª Câmara Cível - Apelação nº 1.0024.06.215178-2/001 - Relator: Des. Mota e Silva - DJ de 18.12.2007).

Ação de indenização por danos materiais e morais. Movimentações bancárias não autorizadas. Cheques, caixa rápido e internet. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Cabimento. Danos comprovados. Obrigação de indenizar caracterizada. Valor da indenização por danos morais. Critérios. O banco responde, independentemente da verificação de culpa, pelos danos causados em decorrência de fraude em movimentação bancária de seu correntista, dada a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Danos morais não se referem exclusivamente àquilo que atinge a honra pura, mas também a dor física e outros valores que podem ser atingidos (TJMG - 15ª Câmara Cível - Apelação nº 1.0701.03.054578-7/001 - Relator: Des. Unias Silva - DJ de 17.05.2006).

E, como cediço, a reparabilidade ou ressarcibilidade do dano moral é pacífica na doutrina e na jurisprudência, mormente após o advento da Constituição Federal de 05.10.88 (art. 5º, incisos V e X), estando hoje sumulada sob o nº 37, pelo STJ.

Como observa Aguiar Dias, citado pelo Des. Oscar Gomes Nunes do TARS,

a reparação do dano moral é hoje admitida em quase todos os países civilizados. A seu favor e com o prestígio de sua autoridade pronunciaram-se os irmãos Mazeaud, afirmando que não é possível, em sociedade avançada como a nossa, tolerar o contra-senso de mandar reparar o menor dano patrimonial e deixar sem reparação o dano moral (cfr. DIAS, Aguiar. *A reparação civil*, tomo 2, p. 737).

Importante ter-se sempre em vista a impossibilidade de se atribuir equivalente pecuniário a bem jurídico da grandeza dos que integram o patrimônio moral, operação que resultaria em degradação daquilo que se visa a proteger (cf. voto do Min. Athos Carneiro, no REsp nº 1.604/SP, RSTJ 33/521).

Caio Mário, apagando da ressarcibilidade do dano moral a influência da indenização, na acepção tradicional, entende que há de preponderar

um jogo duplo de noções: a - de um lado, a idéia de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia [...]; b - de outro lado, proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o *pretium doloris*, porém uma ensanchar de reparação da afronta [...] (PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Instituições de direito civil*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, v. 2, p. 235).

E acrescenta:

[...] na ausência de um padrão ou de uma contraprestação que dê o correspectivo da mágoa, o que prevalece é o critério de atribuir ao juiz o arbitramento da indenização [...] (PEREIRA, Caio Mário da Silva, ob. cit., p. 316).

Os pressupostos da obrigação de indenizar, seja relativamente ao dano contratual, seja relativamente ao dano extracontratual, são, no dizer de Antônio Lindbergh C. Montenegro:

a - o dano, também denominado prejuízo; b - o ato ilícito ou o risco, segundo a lei exija ou não a culpa do agente; c - um nexo de causalidade entre tais elementos. Comprovada a existência desses requisitos em um dado caso, surge um vínculo de direito por força do qual o prejudicado assume a posição de credor e o ofensor a de devedor, em outras palavras, a responsabilidade civil (MONTENEGRO, Antônio Lindbergh C. *Ressarcimento de dano. Âmbito Cultural Edições*, nº 2, p. 13, 1992).

No caso em tela, entendo que tais requisitos restaram comprovados, sendo imperiosa a reforma da sentença para condenar a instituição financeira apelada ao pagamento de indenização por danos morais.

Ora, o fato de a autora ter sido vítima de fraude, consistente em débitos não autorizados em sua conta-corrente e contratação fraudulenta de empréstimo em seu nome, representa inequívoco dano, diante da violação do direito ao nome e à intimidade do envolvido.

Isso porque os direitos violados estão ao alcance dos chamados "direitos da personalidade", protegidos pelo art. 1º, II, da Magna Carta, que consagra o princípio da dignidade da pessoa humana. Impõe-se destacar, ainda, o disposto no art. 5º, X, da CF/88:

Art. 5º [...]

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

[...]

XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.

Vejamos a doutrina de Nelson Nery Júnior:

O fundamento constitucional dos direitos de personalidade é a dignidade da pessoa humana, que se constitui em funda-

mento da República Brasileira (CF, 1º, III). O objeto dos direitos da personalidade é tudo aquilo que disser respeito à natureza do ser humano, como, por exemplo, a vida, liberdade, proteção de dados pessoais, integridade física e moral, honra, imagem, vida privada, privacidade [...] (*Código Civil anotado*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, p. 157).

Ainda:

[...] aquele que for ameaçado ou lesado em seus direitos de personalidade poderá exigir que cesse a ameaça ou lesão e reclamar perdas e danos, sem prejuízos de outras sanções, como dispõe o art. 12 do Código Civil. Nesse prisma, a indenização por danos morais assume grande relevância (VENOSA, Silvio de Salvo. *Direito civil*. 3. ed., v. 1, p. 152).

Quanto ao direito à intimidade e à inviolabilidade do sigilo de dados, leciona Alexandre de Moraes:

A garantia do sigilo de dados é previsão com sede constitucional recente, pois trazida com a Constituição Federal de 1988. Com a inovação, vieram inúmeras dúvidas e consequências jurídicas. A inviolabilidade do sigilo de dados (art. 5º, XII) complementa a previsão ao direito à intimidade e vida privada (art. 5º, X), sendo ambas as previsões de defesa da privacidade regidas pelo princípio da exclusividade, que pretende assegurar ao indivíduo, como ressalta Tercio Ferraz, a 'sua identidade diante dos riscos proporcionados pela niveladora pressão social e pela incontrastável impositividade do poder político. Aquilo que é exclusivo é o que passa pelas opções pessoais, afetadas pela subjetividade do indivíduo e que não é guiada nem por normas nem por padrões objetivos. No recôndito da privacidade se esconde, pois, a intimidade. A intimidade não exige publicidade, porque não envolve direitos de terceiros. No âmbito da privacidade, a intimidade é o mais exclusivo dos seus direitos'. [...]

Com relação a essa necessidade de proteção à privacidade humana, não podemos deixar de considerar que as informações fiscais e bancárias, sejam as constantes nas próprias instituições financeiras, sejam as constantes na Receita Federal ou organismos congêneres do Poder Público, constituem parte da vida privada da pessoa física ou jurídica (*Direito constitucional*. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2004, p. 92-93).

A meu ver, o uso indevido do nome e dos dados sigilosos da apelante, sem dúvida, traz situações de prejuízo e constrangimentos, mormente quando utilizados de forma fraudulenta, sujeitando a correntista a manifestação de situação de angústia, intranquilidade e insegurança.

E o dano causado consiste na violação do direito à intimidade e à privacidade da apelante, pois teve seus dados pessoais e bancários devassados e utilizados de maneira fraudulenta, caracterizando-se o nexo de causalidade entre a conduta danosa e o resultado. Lado outro, a instituição financeira que tem sob sua custódia dados sigilosos de seus correntistas tem o dever de zelar pela correta e estrita utilização de tais informações, pelo

que sua violação, desvirtuação ou mau uso ensejem responsabilização daquela, mormente em se tratando de ações fraudulentas e criminosas.

Observe-se que o nexo de causalidade entre os danos relatados e a conduta do apelado é evidente, haja vista que os descontos indevidos estão claramente demonstrados nos extratos da conta-corrente da autora e somente sobrevieram em razão da disponibilização, pela instituição financeira, de um sistema de internet passível de fraude.

Ademais, sendo patente a ocorrência de violação da intimidade e privacidade da apelante, os danos morais são presumidos, não se exigindo a prova de ocorrência efetiva de prejuízo para a configuração da responsabilidade.

Conforme anota Rui Stoco:

A causação de dano moral independe de prova, ou melhor, comprovada a ofensa moral, o direito à indenização desta decorre, sendo dela presumido. Desse modo a responsabilização do ofensor origina do fato da violação do *neminem laedere*. Significa, em resumo, que o dever de reparar é corolário da verificação do evento danoso, dispensável, ou mesmo insofismável, a prova do prejuízo (*Responsabilidade civil*. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 722).

Em se tratando de direito personalíssimo, o dano, embora não seja prontamente aferível, uma vez que não repercute no patrimônio material do ofendido, repercute em seus valores íntimos, decorrendo da ofensa à própria dignidade da vítima e a direitos que integram a privacidade, que a ninguém é dado invadir.

Nesse sentido:

Responsabilidade civil. Dano moral. Violação. Direitos da personalidade. Intimidade.

[...]

2. No sistema jurídico atual, não se cogita da prova acerca da existência de dano decorrente da violação aos direitos da personalidade, dentre eles a intimidade, imagem, honra e reputação, já que, na espécie, o dano é presumido pela simples violação ao bem jurídico tutelado.

3. Recurso especial parcialmente conhecido e provido (STJ - Quarta Turma - REsp. 506.437/SP - Rel. Min. Fernando Gonçalves - j. em 16.09.2003).

[...] O dano moral, tido como lesão à personalidade, à honra da pessoa, mostra-se às vezes de difícil constatação, por atingir os seus reflexos parte muito íntima do indivíduo - o seu interior. Foi visando, então, a uma ampla reparação que o sistema jurídico chegou à conclusão de não se cogitar da prova do prejuízo para demonstrar a violação do moral humano (STJ - REsp. 121.757/RJ - Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira - DJ de 08.03.2000).

No que diz respeito, especificamente, ao *quantum* indenizatório, este Tribunal, a exemplo de várias outras Cortes brasileiras, tem primado pela razoabilidade na fixação dos valores das indenizações. É preciso ter sempre em mente que a indenização por danos morais deve

alcançar valor tal que sirva de exemplo para o réu, sendo ineficaz, para tal fim, o arbitramento de quantia excessivamente baixa, mas, por outro lado, nunca deve ser fonte de enriquecimento para o autor, servindo-lhe apenas como compensação pela dor sofrida.

Assim, orientando-me pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência e levando-se em consideração que os danos sofridos pela autora foram de razoável monta, tenho que o dano moral deve ser fixado em R\$10.200,00 (dez mil e duzentos reais), montante razoável e suficiente para compensar os danos morais sofridos pela autora.

Dispositivo.

Com essas razões de decidir, dou provimento à apelação para fixar o valor da indenização por danos morais em R\$10.200,00 (dez mil e duzentos reais), fluindo a correção monetária, pela tabela da CGJMG, a partir da publicação do acórdão, e os juros moratórios, à taxa legal de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação.

Custas processuais, incluída a recursal, e honorários advocatícios, fixados em 15% (quinze por cento) do valor da condenação, consoante o art. 20, § 3º, do CPC, pelo apelado.

DES. EDUARDO MARINÉ DA CUNHA - De acordo.

DES. LUCIANO PINTO - De acordo.

Súmula - DERAM PROVIMENTO AO RECURSO.