



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO**

**Processo: 0234727-87.2022.8.06.0001 - Apelação Cível Apelante:
Banco do Brasil S/A.**

**Apelado: -----, Custos Legis:
Ministério Público Estadual.**

EMENTA: PROCESSO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. INDUÇÃO DO CONSUMIDOR A HABILITAÇÃO DE OPERAÇÕES FRAUDULENTAS. AFASTADA ALEGAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇOS BANCÁRIOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. DIVERGÊNCIA NO VALOR NUMÉRICO E NO VALOR POR EXTENSO. PREVALÊNCIA DO VALOR POR EXTENSO. QUANTUM ADEQUADO E PROPORCIONAL. CORREÇÃO DE ERRO MATERIAL NO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

1. O risco da atividade exercida pelas instituições bancárias exige a adoção de medidas de segurança que vedem a utilização de seus sistemas para a prática de fraudes, sendo dever das mesmas adotarem todas as providências necessárias para que os procedimentos de contratação de seus serviços observem padrões de segurança rígidos que coíbam práticas ilícitas.
2. A tese de culpa exclusiva da vítima, sustentada pela parte ré, não se mostra capaz de afastar a responsabilidade civil do banco apelante, porquanto houve falha na prestação de serviços prestados pelo mesmo, que não garantiu a regularidade e segurança de suas operações, cenário que caracteriza fortuito interno e, por consequência, gera o dever de indenizar.
3. Na medida em que o autor foi vítima de golpe ocasionado pela fragilidade do sistema de segurança da instituição bancária, que sequer bloqueou as operações financeiras totalmente dissociadas do perfil do consumidor, procedendo, ao revés, com a cobrança das mesmas, reputo cabível a indenização por danos morais pleiteada pelo promovente. A falha na prestação dos serviços da instituição financeira, que não adotou as providências necessárias



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO**

para coibir fraudes na sua atividade, não constituiu mero aborrecimento ao autor, tendo, ao revés, ofendido a sua dignidade, causando-lhe sentimentos de estresse, ansiedade e angústia, ao sofrer significativa perda patrimonial e ter que arcar com dívidas contraídas por terceiros.

4. Deve prevalecer o quantum escrito por extenso, a saber, a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) fixados a título de indenização por danos morais, por ser este que oferece maior segurança quanto à compreensão do valor.

5. A quantia fixada em primeira instância, entendida como o quantum de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), é proporcional e razoável, não merecendo reforma.

6. A manutenção do entendimento da sentença vergastada é medida que se impõe, devendose, contudo, este Juízo ad quem promover, de ofício, a correção do erro material no dispositivo da mesma, fazendo prevalecer o valor por extenso de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais.

7. Recurso de apelação conhecido e desprovido. Reconhecida, de ofício, a presença de erro material na sentença vergastada e promovida a retificação do decisum para prevalecer o quantum de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais.

ACÓRDÃO: Vistos, relatados e discutidos estes autos, acorda a 2ª Câmara Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, em conhecer e negar provimento ao recurso de apelação cível e promover, de ofício, a correção de erro material na sentença, nos termos do voto do Relator.

Fortaleza, data da assinatura digital.

EVERARDO LUCENA SEGUNDO
Presidente do Órgão Julgador



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO**

DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO

Relator



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO**

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível (fls. 545/567) interposta pelo Banco do Brasil S.A em face da sentença de fls. 529/539 proferida pelo MM. Juiz da 5ª Vara Cível da Comarca de Fortaleza/CE nos autos da Ação Anulatória de Inexistência de Débito c/c Pedido de Indenização por Dano Moral movida por ----- em face do ora recorrente, cujo dispositivo possui o seguinte teor:

Diante do exposto, confirmo a tutela de urgência deferida anteriormente (fls. 126/128) e, nesse passo, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados pela parte autora, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, para:

- I) DECLARAR a inexistência da dívida impugnada pelo autor, referente ao empréstimo no valor de R\$ 74.000,00 (setenta e quatro mil reais), a transferência bancária no valor de R\$ 29.999,99 (vinte e nove mil, novecentos e nove reais e noventa e nove centavos) e ao pagamento de uma conta de energia no valor de R\$ 33.419,17 (trinta e três mil, quatrocentos e dezenove reais e dezessete centavos), realizadas em sua conta corrente junto ao banco promovido;
- II) DETERMINAR ao requerido, via de consequência, que restitua ao autor eventuais valores indevidamente debitados de sua conta corrente em razão das referidas operações, devidamente atualizados e corrigidos;
- III) CONDENAR a promovida a pagar, como compensação pelo dano moral sofrido, a quantia de R\$ 5.000,00 (dez mil reais) ao autor, com correção monetária a fluir a partir da data do arbitramento (súmula nº 362 do STJ), com base no INPC, e juros moratórios a incidirem a partir do evento danoso, com índice de 1% (um por cento) ao mês (art. 398 do CC e Súmula nº. 54 do STJ). Devido à sucumbência mínima do requerente, haja vista apenas a divergência ao quantum deferido em sede de indenização por danos morais, condeno a parte promovida ao pagamento das custas e honorários advocatícios, os quais fixo em 10 % sobre o valor da condenação.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO**

Irresignada, a parte ré interpôs apelação às fls. 545/567, alegando, em síntese, que não houve falha na prestação do serviço e que o ilícito decorreu de culpa exclusiva da vítima a qual, mediante o uso de credenciais pessoais e intransferíveis, habilitou dispositivos de terceiros, e que o autor não comprovou os danos morais sofridos. Sustentou, também, que o Boletim de Ocorrência não configura prova hábil a embasar a condenação. Por consequência, requereu a reforma integral da sentença no sentido de serem julgados improcedentes os pleitos autorais. Subsidiariamente, requereu a redução do valor fixado a título de danos morais.

Contrarrazões apresentadas pelo autor às fls. 580/593, requerendo a manutenção integral da sentença.

Instado a se manifestar, o Parquet (fl. 605/608) declarou não possuir interesse no feito.

É o relatório. Passo ao voto.

VOTO

Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, conheço do recurso de apelação.

Cinge-se a controvérsia em verificar se resta configurado o dever de indenizar da instituição financeira promovida em decorrência de operações fraudulentas (contratação de empréstimo, transferência bancária e pagamento de conta de energia) da conta bancária da parte autora, favorecendo pessoas desconhecidas.

De início, cumpre pontuar que o vínculo estabelecido entre as partes é regido pelas normas da Lei Consumerista, por se tratar de relação de consumo, uma vez que o banco promovido figura na condição de fornecedor de produtos e serviços, ao passo que o autor se adequa à condição de consumidor, perfazendo-se destinatário final na cadeia de consumo, a teor do que dispõem os artigos 2º e 3º da



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO

Lei nº 8.078/90.

Acerca da responsabilidade do apelante, cabe pontuar a redação do art. 14 do CDC, verbis:

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.

[...]

§ 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.

Por consequência, para que reste configurado o dever de indenizar da instituição bancária é necessário verificar a ocorrência de ato ilícito, denexo causal e de dano, bem como a inexistência de excludentes de responsabilidades.

Verifico, neste viés, que o apelante alega não ter praticado qualquer ato ilícito, sustentando que esse decorreu de culpa exclusiva da vítima a qual, mediante o uso de credenciais pessoais e intransferíveis, habilitou dispositivos de terceiros que realizaram operações fraudulentas (contratação de empréstimo, transferência bancária e pagamento de conta de energia) em sua conta bancária, e, por isso, requer o reconhecimento da excludente de responsabilidade.

Pois bem, compulsando os autos, constato que o autor foi vítima de um golpe praticado por terceiros que, inclusive utilizando o número telefônico oficial do banco, passaram-se por funcionários deste estabelecimento e o induziram a realizar operações que, fraudulentamente, resultaram na contratação de empréstimo no valor de R\$ 74.000,00 (setenta e quatro mil reais), na transferência bancária no valor de R\$ 29.999,99 (vinte e nove mil novecentos e noventa e nove reais e noventa centavos) e



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

no pagamento de conta de energia no valor de R\$ 33.419,17 (trinta e três mil quatrocentos e dezenove reais e dezessete centavos) a partir da

GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO

conta bancária do promovente.

Neste viés, pontuo que o risco da atividade exercida pelas instituições bancárias exige a adoção de medidas de segurança que vedem a utilização de seus sistemas para a prática de fraudes, sendo dever dessas empresas adotarem todas as providências necessárias para que os procedimentos de contratação de seus serviços observem padrões de segurança rígidos que coíbam práticas ilícitas.

A instituição financeira é, pois, responsável por controlar, de forma técnica, o acesso aos serviços que presta, possuindo, assim, o dever de garantir a segurança das transações que efetua, a fim de evitar ações fraudulentas contra o consumidor.

Destarte, assume o banco apelante, como instituição financeira, o risco relativo às atividades empresariais que se dispõe a exercer, de modo que a ação de fraudadores não pode ser vista como algo alheio e dissociado de seus serviços, vez que se trata de prática conhecida que deve ser coibida com maior investimento em segurança do sistema.

Nesse sentido, destaco:

"[...] pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos." (CAVALIERI FILHO, Sérgio.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Programa de Responsabilidade Civil. 4ª edição. São Paulo:
Malheiros Editores, 2003, p.473.)

GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO

Acrescento, também, “que cabe às instituições financeiras zelar pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, sob pena de não o fazendo, incorrer em falha na prestação dos serviços contratados (TJ-SP - AC: 10216994720218260405 SP 1021699-47.2021.8.26.0405, Relator: Daniela Menegatti Milano, Data de Julgamento: 23/06/2022, 19ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 23/06/2022).

Acerca desta temática, ressalto que o Superior Tribunal de Justiça firmou o entendimento de que as situações em que ocorra fortuito interno, como a ocorrência de fraudes e golpes, relacionam-se com o risco da atividade exercida pelos bancos e, portanto, não excluem o dever de indenizar do banco, editando, sob esta perspectiva, com fundamento na teoria do risco do empreendimento, a Súmula 479, verbis:

Súmula 479, STJ: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias.

Destarte, entendo que a tese de culpa exclusiva da vítima, sustentada pela parte ré, não se mostra capaz de afastar a responsabilidade civil do banco apelante, porquanto houve falha na prestação de serviços prestados pelo mesmo, que não garantiu a regularidade e segurança de suas operações, cenário que caracteriza fortuito interno e, por consequência, gera o dever de indenizar.

Friso, por azado, que “se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade. [...] (STJ - REsp: 2046026 RJ 2022/0216413-5, Relator: NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 13/06/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 27/06/2023)

Corroborando com o entendimento ora exposto, colaciono os seguintes



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

julgados:

GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. IRREGULARIDADE EM TRANSAÇÕES REALIZADAS COM CARTÃO DO CONSUMIDOR. "GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA" OU "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". UTILIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DO NÚMERO DO CANAL OFICIAL DE ATENDIMENTO. INDUÇÃO DA CONSUMIDORA À ENTREGA DE CARTÃO E SENHA A TERCEIRO. FORTUITO INTERNO.

RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (SÚMULA 479, STJ). FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. RESTITUIÇÃO SIMPLES E NÃO EM DOBRÓ. TUTELA INDENIZATÓRIA. GOLPE DO

MOTOBOY. ILÍCITO MORAL. CONFIGURAÇÃO. RECURSO PROVIDO EM PARTE. - Nos termos do artigo 14, do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos materiais causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços - **O chamado "golpe da falsa central telefônica" ou "golpe da falsa central de atendimento", praticado com acesso aos dados do correntista e utilização do número de telefone do canal oficial de atendimento, constitui fraude praticada por terceiro no âmbito das operações bancárias e caracteriza fortuito interno, razão pela qual a instituição financeira deve ser responsabilizada pelos prejuízos sofridos pelo correntista, nos termos da Súmula 479 do STJ**

- Verificada a irregularidade das transações efetuadas de forma fraudulenta perante a instituição financeira requerida e ausente prova da má fé do banco, merece provimento o pedido de seu cancelamento com a restituição simples dos valores cobrados do consumidor - A regularidade de transações realizadas com outras instituições e eventuais prejuízos gerados ao consumidor, bem como a necessidade de restituição desses valores demanda ação própria contra aquelas. (Des. Rui de Almeida Magalhães) - Descontos em conta e cobrança indevida em fatura de cartão de crédito do consumidor atingido geram recomposição material em correspondente medida e dano moral indenizável. (Des. Marcelo Pereira da Silva). v. Incabível a



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais se a fraude foi praticada por terceiros, e não pelo banco, e se a conduta do correntista

GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO

contribuiu de alguma forma para a consumação do ato lesivo do qual ele foi vítima. (Des. Rui de Almeida Magalhães). (TJMG - AC: 50064550320218130686, Relator: Des.(a) Rui de Almeida Magalhães, Data de Julgamento: 12/07/2023, 11ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 14/07/2023)

APELAÇÃO CÍVEL _ AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS _ IRREGULARIDADE EM TRANSAÇÕES REALIZADAS COM CARTÃO DO CONSUMIDOR _ GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA OU "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO _ UTILIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DO NÚMERO DO CANAL OFICIAL DE ATENDIMENTO. INDUÇÃO DA CONSUMIDORA À ENTREGA DE CARTÃO E SENHA A TERCEIRO _ FORTUITO INTERNO _ RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (SÚMULA 479 DO STJ) _ FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS ILÍCITO MORAL _ NÃO CONFIGURAÇÃO _ RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. Nos termos do artigo 14, do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos materiais causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. **O chamado golpe da falsa central telefônica ou golpe da falsa central de atendimento, praticado com acesso aos dados do correntista e utilização do número de telefone do canal oficial de atendimento, constitui fraude praticada por terceiro no âmbito das operações bancárias e caracteriza fortuito interno, razão pela qual a instituição financeira deve ser responsabilizada pelos prejuízos sofridos pelo correntista, nos termos da Súmula 479 do STJ.** Incabível a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais se a fraude foi praticada por terceiros, e não pelo banco, e se a conduta do correntista contribuiu de alguma forma para a consumação do ato lesivo do qual ele foi vítima. (TJ-MT - APELAÇÃO CÍVEL: 1036747-88.2021.8.11.0041, Relator: DIRCEU DOS SANTOS,



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Data de Julgamento: 22/11/2023, Terceira Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 23/11/2023)

**APELAÇÃO CÍVEL - BANCÁRIO - "GOLPE DA FALSA
CENTRAL DE ATENDIMENTO" - FALHA DE SEGURANÇA
DAS INFORMAÇÕES BANCÁRIAS - TRANSFERÊNCIAS
GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO**

VULTOSAS SUSPEITAS - INÉRCIA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NA CONFERÊNCIA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA NÃO AFASTADA - DANOS MATERIAIS - REPARAÇÃO DEVIDA - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - INDENIZAÇÃO - FIXAÇÃO EM VALOR RAZOÁVEL. A teor da 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. **Constatado que os consumidores autores, enquanto clientes do banco réu, foram vítimas de estelionato por meio do "golpe da falsa central de atendimento", cuja prática exigia o prévio conhecimento de informações pessoais e/ou bancárias dos correntistas, que, ademais, sequer entregaram seus cartões ou forneceram suas senhas pessoais, bem como, constatado que o requerido manteve-se inerte mesmo frente às vultosas retiradas não condizentes com o perfil dos clientes, resta caracterizada a sua responsabilidade, a qual não pode ser afastada pela excludente afeta à culpa exclusiva da vítima.** Em tal situação, indiscutível o direito dos requerentes de obterem a restituição dos valores retirados de suas contas bancárias. Tem-se por configurado o dano moral suportado pelos autores, ante o imenso espanto, insegurança e abalo emocional e psicológico experimentados ao se depararem com a possibilidade de não recuperarem valores poupados ao longo da vida. A indenização por danos morais deve ser arbitrada segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, com a ponderação das especificidades do caso concreto e sempre buscando o alcance dos objetivos do instituto, quais sejam, a compensação da vítima, a punição do agente pela conduta praticada e a inibição na reiteração do ilícito. (TJ-MG - AC: 50014751720218130620, Relator: Des.(a) Arnaldo Maciel, Data de Julgamento: 27/09/2022, 18ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 27/09/2022)



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Na medida em que o autor foi vítima de golpe ocasionado pela fragilidade do sistema de segurança da instituição bancária, que sequer bloqueou as operações financeiras totalmente dissociadas do perfil do consumidor, procedendo, ao revés, com a cobrança dessas, reputo cabível a indenização por danos morais pleiteada pelo promovente.

Compreendo que a falha na prestação dos serviços da instituição

GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO

financeira, que não adotou as providências necessárias para coibir fraudes na sua atividade, não constituiu mero aborrecimento ao autor, tendo, ao revés, ofendido a sua dignidade, causando-lhe sentimentos de estresse, ansiedade e angústia, ao sofrer significativa perda patrimonial e ter que arcar com dívidas contraídas por terceiros.

Assim, entendo devida a indenização por danos morais à parte autora e, a propósito, ressalto os seguintes julgados:

APELAÇÃO CÍVEL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - GOLPE ATRAVÉS DE LIGAÇÃO TELEFÔNICA - FALHA DE SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES - TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS E REALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL - RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - DANOS MORAIS - OCORRÊNCIA. - Tratando-se de relação de consumo a responsabilidade imposta no art. 14 do CDC pelo fato do serviço é objetiva, independente de culpa, baseando-se no defeito, dano e nexos causal entre o dano ao consumidor-vítima e o defeito do serviço prestado, só não sendo responsabilizado o fornecedor do serviço quando o defeito inexistente ou se houver culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro - Em decorrência da responsabilidade do risco do empreendimento, a instituição financeira responde objetivamente pela falha de segurança do seu serviço internet banking, que possibilitou a terceiro, mediante fraude, movimentar a conta corrente de cliente - **A movimentação indevida realizada na conta da Consumidora, a partir da falha de segurança do banco réu, gera danos morais in re ipsa. Outrossim, tal situação certamente ocasionou àquela sentimentos negativos de insegurança, ansiedade e angústia, ao se deparar com o esvaziamento do saldo de sua conta bancária e, ainda, com a responsabilidade de adimplir dívidas de terceiros, o que ultrapassa o conceito de meros aborrecimentos do dia a dia** - A indenização por danos morais deve ser a mais completa possível e, por outro lado, não pode tornar-se fonte de lucro, devendo se pautar



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não se descurando do caráter pedagógico, punitivo e reparatório da indenização - A reparação por danos materiais deve se limitar àquelas quantias indevidamente descontadas da conta bancária da correntista. (TJ-MG - AC: 10000212579957002 MG, Relator: Aparecida Grossi, Data de Julgamento: 09/11/2022, Câmaras Cíveis / 17ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 10/11/2022)

**APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE
GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO**

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO".

CONSUMIDORA HIPERVULNERÁVEL. IDOSA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS EM VALORES ELEVADOS. MUDANÇA ABRUPTA DE PERFIL. FRAUDE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. DANOS MORAIS E MATERIAIS CONFIGURADOS. RESTITUIÇÃO DEVIDA. INDENIZAÇÃO.

VALOR. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RECURSO PROVIDO. - A responsabilidade do fornecedor é objetiva, e constitui direito básico do consumidor a ampla reparação por danos patrimoniais e morais, se efetivamente comprovados (art. 6º do CDC). Tal encargo reparatório somente pode ser afastado nas hipóteses de: I) comprovação de inexistência do defeito; II) culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC)- As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (STJ, Súmula 479) - "Malgrado os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. Ademais, tratando-se de consumidor idoso, a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável" (STJ, AgInt no AREsp n. 2.201.401/RJ) - No caso concreto, foi devidamente demonstrada a responsabilidade da instituição financeira, pois a mudança abrupta de perfil da consumidora deveria ser identificada como indício de fraude - É devida a restituição dos valores retirados de forma fraudulenta da conta bancária da consumidora, bem como descontados em seu cartão de crédito - **Resta configurado o dano moral, ante a insegurança, abalo emocional e psicológico experimentados pela consumidora ao se deparar com a possibilidade de não recuperar elevada quantia -**



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Para o arbitramento da reparação pecuniária por danos morais, o juiz deve considerar circunstâncias fáticas e repercussão do ato ilícito, condições pessoais das partes, razoabilidade e proporcionalidade. (TJ-MG - AC: 50018331420228130210, Relator: Des.(a) Habib Felipe Jabour, Data de Julgamento: 03/10/2023, 18ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 03/10/2023)

Pontuo, por oportuno, que a abertura do Boletim de Ocorrência por parte do autor, vítima do crime de estelionato, corrobora toda a situação acima

GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO

mencionada e os transtornos sofridos pelo promovente, reforçando _ e não sustentando, de per si _ o entendimento acerca da responsabilidade do banco requerido.

No que concerne ao *quantum* arbitrado a título de danos morais, compete ao magistrado, por ausência de critérios legais, a árdua missão de dosar a verba indenizatória. A indenização deve ser arbitrada com moderação, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de modo a compensar o sofrimento suportado pela vítima e punir a conduta ilícita do ofensor, sem implicar em enriquecimento ilícito.

Cediço que o arbitramento dos valores relativos às indenizações morais consiste em questão tormentosa aos órgãos julgadores, pois sua quantificação lida com subjetividades e patrimônios de índole intangível.

Entretanto, pode o julgador lançar mão de certos critérios os quais lhe permitirão estabelecer montante razoável e justo às partes envolvidas e, ao mesmo tempo, condizente com as circunstâncias que envolvem o fato indenizável.

Assim, é certo que a fixação do valor indenizatório deve levar em conta não só as condições pessoais do ofensor e da vítima, mas também os motivos, consequências e demais elementos que permeiam o evento e seus reflexos, sem implicar em enriquecimento desmedido e sem causa, tampouco em indenização irrelevante e aquém dos infortúnios experimentados.

A extensão do dano, sua causa e as condições do ambiente no qual este



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

se produziu, certamente estão entre estes elementos. São balizas para o arbitramento da soma indenizatória.

Fixadas tais premissas, observo a divergência entre os valores numérico e por extenso registrados na sentença vergastada, bem como a ausência de correção promovida, de ofício ou provocada por embargos de declaração, pelo Juízo a quo acerca desta questão.

Nesta perspectiva, compreendo que deve prevalecer o quantum escrito por extenso, a saber, a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) fixados a título de **GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO**

indenização por danos morais, por ser este que oferece maior segurança quanto à compreensão do valor.

A propósito, ressalto:

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO EM APELAÇÃO CÍVEL EM AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. PEDIDO DE EXCLUSÃO DA CONDENAÇÃO EM HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. OMISSÃO VERIFICADA. VERBA SUCUMBENCIAL DEVIDA. PRINCÍPIO DA CAUSALIDADE. ERRO MATERIAL. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. **VALORES EM NUMERAL E POR EXTENSO. DIVERGÊNCIA. PREVALÊNCIA DO VALOR POR EXTENSO.** PRECEDENTE DO STJ. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. [...] **6. Demonstrada a existência de erro material quanto à divergência entre o valor numérico e o extenso dos honorários sucumbenciais, deve prevalecer aquele escrito por extenso, por ser este que oferece maior segurança quanto à compreensão do valor.** 7. Embargos de Declaração conhecidos e providos em parte para sanar a omissão apontado, sem alteração do julgado, bem como corrigir o erro material no dispositivo do acórdão, devendo prevalecer o valor por extenso de trezentos reais a título de majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais. ACÓRDÃO Vistos, relatados e discutidos, os autos da Ação acima declinada, ACORDA a TURMA JULGADORA DA TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO PÚBLICO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, por UNANIMIDADE, em CONHECER e DAR PARCIAL PROVIMENTO aos EMBARGOS DE DECLARAÇÃO, nos termos do voto da eminente Relatora. Presidente do Órgão Julgador MARIA VILAUBA FAUSTO LOPES Desembargadora-Relatora (TJ-CE - EMBDECCV: 02003701020228060154 Quixeramobim, Relator: MARIA VILAUBA



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

FAUSTO LOPES, Data de Julgamento: 05/12/2022, 3ª Câmara Direito Público, Data de Publicação: 05/12/2022)

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO EM APELAÇÃO CÍVEL E EM REEXAME NECESSÁRIO. DIREITO HUMANO À SAÚDE. PLANO DE SAÚDE. SISTEMA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DE PERNAMBUCO. CARDIOPATIA GRAVE. FORNECIMENTO DE STENT FARMACOLÓGICO.

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS ARBITRADOS COM DIVERGÊNCIA ENTRE O VALOR LANÇADO POR EXTENSO E O VALOR NUMÉRICO. PREVALÊNCIA DO PRIMEIRO. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDOS. [...] IV -

Necessidade de integração do Acórdão Embargado, objetivando suprimir a omissão quanto ao vício em que incorreu a sentença de

GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO

sobreposição, ao condenar a parte sucumbente no pagamento da verba honorária com notória **contradição entre o valor numérico e o que foi lançado por extenso. V - Segundo a jurisprudência pátria, prevalece o valor por extenso diante da divergência entre este e o valor numérico.** VI - À unanimidade de votos, os Embargos de Declaração foram parcialmente providos para, suprimindo a omissão, estabelecer a prevalência do valor dos honorários fixados por extenso na sentença, arbitrados razoavelmente em R\$ 2.000,00 (dois mil reais). (TJ-PE - ED: 5027736 PE, Relator: Jorge Américo Pereira de Lira, Data de Julgamento: 07/05/2019, 1ª Câmara de Direito Público, Data de Publicação: 14/05/2019)

Acrescento que, sopesando-se todas as considerações acima feitas, atento às peculiaridades do caso em questão e ao caráter pedagógico da presente indenização, tendo em vista as circunstâncias fáticas e sem premiar o enriquecimento ilícito, tem-se que a quantia fixada em primeira instância, a qual, conforme acima exposto, foi de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), é proporcional e razoável, não merecendo reforma.

Destarte, a manutenção do entendimento da sentença vergastada é medida que se impõe, devendo-se, contudo, este Juízo ad quem promover, de ofício, a correção do erro material no dispositivo da mesma, fazendo prevalecer o valor por extenso de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Por fim, atento às diretrizes dos §§ 2º e 11 do art. 85 do Código de Processo Civil e considerando trabalho adicional desempenhado pelos patronos constituídos, entendo pela majoração dos honorários sucumbenciais para o patamar de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

DISPOSITIVO

Ante o exposto, em consonância com o entendimento acima mencionado, conheço da apelação cível, mas nego-lhe provimento. Reconheço, contudo, de ofício, a presença de erro material na sentença vergastada e, por

GABINETE DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO

consequência, atento ao posicionamento da jurisprudência pátria, retifico o referido decisum no que se refere ao valor condenatório fixado, devendo prevalecer o quantum de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais.

Em atenção ao teor do art. 85, §11º, do Código de Processo Civil, majoro os honorários sucumbenciais para o patamar de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

É como voto.

Fortaleza, data da assinatura digital.

DESEMBARGADOR PAULO AIRTON ALBUQUERQUE FILHO
Relator