



Número: **0801675-53.2018.8.14.0006**

Classe: **APELAÇÃO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **2ª Turma de Direito Privado**

Órgão julgador: **Desembargadora GLEIDE PEREIRA DE MOURA**

Última distribuição : **04/02/2022**

Valor da causa: **R\$ 78.000,00**

Processo referência: **0801675-53.2018.8.14.0006**

Assuntos: **Indenização por Dano Material**

Nível de Sigilo: **0 (Público)**

Justiça gratuita? **NÃO**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes	Advogados
BANCO DO ESTADO DO PARA S A (APELANTE)	ALYSSON LOPES DA COSTA (ADVOGADO) PAULO ROBERTO AREVALO BARROS FILHO (ADVOGADO)
J E S FONSECA COMERCIO EIRELI EPP - ME (APELADO)	STELLA STEFANY NUNES MENDES (ADVOGADO) ADAILSON JOSE DE SANTANA (ADVOGADO)

Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
20261256	21/06/2024 09:38	<a href="#">Acórdão</a>	Acórdão

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

**APELAÇÃO CÍVEL (198) - 0801675-53.2018.8.14.0006**

**APELANTE: BANCO DO ESTADO DO PARA S A**  
**REPRESENTANTE: BANCO DO ESTADO DO PARA S A**

**APELADO: J E S FONSECA COMERCIO EIRELI EPP - ME**

**RELATOR(A): Desembargadora GLEIDE PEREIRA DE MOURA**

**EMENTA**

**APELAÇÃO CÍVEL N. 0801675-53.2018.8.14.0006**

**APELANTE: BANCO DO ESTADO DO PARA S A**

**ADVOGADO: ALYSSON LOPES DA COSTA / PAULO ROBERTO AREVALO BARROS FILHO**

**APELADO: J E S FONSECA COMERCIO EIRELI EPP - ME**

**ADVOGADO: STELLA STEFANY NUNES MENDES / ADAILSON JOSE DE SANTANA**

**RELATORA: DESA. GLEIDE PEREIRA DE MOURA**

**EMENTA: APELAÇÃO - RESTITUIÇÃO DE VALORES-  
TRANSFERÊNCIAS FRAUDULENTAS - VIA CALL CENTER-  
UTILIZAÇÃO DE SENHA PESSOAL E DADOS DO CORRENTISTA E  
DE SEU REPRESENTANTE LEGAL - AUSÊNCIA DE  
RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - CULPA  
EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO - RESTA  
DESCARACTERIZADA A FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO  
BANCÁRIO - ART. 14, §3º DO CDC - RECURSO CONHECIDO E  
PROVIDO.**

**I - As transações contestadas foram realizadas mediante uso de senha e dados pessoais do correntista e de seu representante legal, e ainda por meio de telefone cadastrado previamente perante a instituição financeira, o que possibilitou as movimentações bancárias pelo atendimento via call center do**



banco apelante.

II - A responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como por exemplo, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos moldes do art. 14 , § 3º do CDC

III - Recurso conhecido e provido.

### **RELATÓRIO**

**APELAÇÃO CÍVEL N. 0801675-53.2018.8.14.0006**

**APELANTE: BANCO DO ESTADO DO PARA S A**

**ADVOGADO: ALYSSON LOPES DA COSTA / PAULO ROBERTO AREVALO BARROS FILHO**

**APELADO: J E S FONSECA COMERCIO EIRELI EPP - ME**

**ADVOGADO: STELLA STEFANY NUNES MENDES / ADAILSON JOSE DE SANTANA**

**RELATORA: DESA. GLEIDE PEREIRA DE MOURA**

### **RELATÓRIO**

Trata-se de APELAÇÃO CÍVEL interposta por BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A. em face da sentença do juízo da 1ª Vara Cível e Empresarial de Ananindeua, nos autos da ação indenizatória proposta por J E S FONSECA COMERCIO EIRELI EPP - ME.

Na inicial aduz o autor que foi vítima de fraude ,tendo sido transferido de sua conta ilicitamente o valor de R\$78.000,00 (setenta e oito mil reais) por meio de call center do banco Banpara, sendo desta instituição a responsabilidade objetiva de reparar o dano sofrido.

Foi deferida a tutela provisória de urgência para para determinar que a REQUERIDA restitua o montante de R\$ 78.000,00 (setenta e oito mil reais), no prazo de 10 dias, na conta bancária do REQUERENTE informada na exordial.

Houve contestação em que o banco afirma que tomou as medida cabíveis antes de realizar as transferências, por meio de perguntas específicas que garantiam que a ordem de transferência estava sendo emitida pelo titular da conta, no caso o representante legal da a empresa autora, de modo que caberia a este o dever de guarda e sigilo de tais dados,



não sendo de responsabilidade da instituição financeira a ocorrência de fraude.

Em decisão em sede de agravo de instrumento foi determinado que o valor de R\$ 78.000,00 (setenta e oito mil reais) fosse depositado na conta na conta do juízo, até o julgamento final de mérito deste recurso.

Na sentença, ficou definido o seguinte:

"além da inversão do ônus da prova em face à clara relação de consumo, os fatos narrados e comprovados pela parte requerente fomentam o fato constitutivo de seu direito, nos termos do que preceitua o art. 373, I do CPC, visto que foram realizadas diversas transações de transferência em nome da parte requerente através de CALL CENTER nos dias 05 e 08 de janeiro de 2018 (Extrato ao ID 3929569 - Pág. 12) de modo questionável, sobretudo pelo fato do banco requerido ter realizado o estorno de R\$21.000,00 sem justificar claramente o porquê desta devolução em detrimento da negativa dos demais valores configurado o defeito na prestação do serviço e tratando-se de responsabilidade objetiva (CPC, art. 14), o banco requerido deve ser responsabilizado pelos prejuízos, materiais sofridos pela parte requerente.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado na petição inicial para tornar definitiva a liminar de ID 5628879 e, conseqüentemente, condenar a parte requerida a restituir o valor de R\$ 78.000,00 (setenta e oito mil reais), referente às transferências bancárias mencionadas na peça de ingresso.

Em atenção ao art. 86, parágrafo único do CPC, condeno ainda a parte requerida ao pagamento de honorários advocatícios no total de 10% sobre o valor da condenação.

Custas pela parte requerida.

Inconformado, o Banco da AMAZÔNIA S.A. mencionou que a sentença deveria ser reformada, em razão que não deveria ser imputada qualquer responsabilidade ao banco, considerando que todas as medidas de segurança foram tomadas antes de efetuar as transferência por meio do call center, sendo de inteira responsabilidade do apelado o dever de guarda das senhas e informações pessoais, cabendo à instituição tão somente verificar os dados fornecidos para as transações bancárias requisitadas. Disse ainda que as referidas ordens foram realizadas utilizando-se todas as validações de segurança do canal de atendimento, pois foram prestadas todas as informações necessárias, tais como informação dos dados de CPF, senha de 04 dígitos, código da agência, nº da conta e que a ligação foi originada do número telefônico indicado no cadastro do cliente. Afirmou que não houve qualquer ato ilícito praticado pelo banco demandado, inexistindo o dever de ressarcir, sendo o caso de culpa exclusiva da vítima. Requereu o provimento do recurso.

Foram apresentadas contrarrazões - o recorrido refutou os argumentos e impugnou as provas apresentadas pelo banco apelante e requereu a manutenção da sentença.

É o relatório.



À secretaria para inclusão em pauta de julgamento, via plenário virtual

Belém, de de 2024.

**DESA. GLEIDE PEREIRA DE MOURA**  
**RELATORA**

**VOTO**

**APELAÇÃO CÍVEL N. 0801675-53.2018.8.14.0006**  
**APELANTE: BANCO DO ESTADO DO PARA S A**  
**ADVOGADO: ALYSSON LOPES DA COSTA / PAULO ROBERTO AREVALO BARROS FILHO**  
**APELADO: J E S FONSECA COMERCIO EIRELI EPP - ME**  
**ADVOGADO: STELLA STEFANY NUNES MENDES / ADAILSON JOSE DE SANTANA**  
**RELATORA: DESA. GLEIDE PEREIRA DE MOURA**

**VOTO**

Estando presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, conheço o presente recurso.

Afigura-se a controvérsia entre os litigantes relativamente ao fato de ter ocorrido transferências bancárias mediante CALL CENTER, de modo que pretende o banco recorrente afastar a condenação fixada na sentença mediante a alegação de que não se aplica ao caso a responsabilidade civil ao banco, afirmando que o ocorrido se deu por culpa exclusiva da vítima.

Nos termos do disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços respondente, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, conforme segue:

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.

Estando enquadrado o fato de que o fornecedor de serviço deve responder independentemente da apuração de culpa por defeito na prestação do serviço, não se pode perder de vista que também deve estar cabalmente demonstrado o defeito relativo ao serviço prestado.

No caso em tela, verifica-se pelas provas constantes nos autos, que houve a realização de diversas transferências bancárias da conta da empresa autora/apelada para diferentes favorecidos.

Conforme se denota pela política bancária para atendimento por meio de CALL CENTER, tal suporte pressupõe a necessária utilização de senha específica e o fornecimento de dados de seu titular ou representante legal (id n. 7360740 - Pág. 1-5). Além disso, verifica-se que o golpista utilizou-se de telefone previamente cadastrado no banco apelante para realização das movimentações bancárias, inclusive, verifica-se que em tentativa de operação de TED em data anterior, não fora concluída a transferência, em razão de ter sido requisitada por meio de canal telefônico não cadastrado na instituição bancária, sendo tal fato demonstrado no id n. 7360741 - Pág. 7.

Dessa forma, as transações contestadas foram realizadas mediante uso de senha e dados pessoais do correntista e de seu representante legal, e ainda por meio de telefone cadastrado previamente perante a instituição financeira, o que possibilitou as movimentações bancárias pelo atendimento via call center do banco apelante.

Nesse sentido, conforme jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, em hipóteses de contratação mediante a utilização de cartão bancário e/ou senha pessoal do correntista, resta configurada a culpa exclusiva do usuário pelo dano decorrente da subtração de numerário da conta bancária, isentando-se de responsabilidade a instituição financeira.

Nesse sentido, vejamos:

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. SAQUE EM CONTA CORRENTE MEDIANTE USO DE CARTÃO MAGNÉTICO E SENHA PESSOAL. ACÓRDÃO ESTADUAL QUE DECIDIU COM BASE NAS PROVAS DOS AUTOS ALINHADO À JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS NºS 7 E 83 DO STJ. AGRAVO INTERNO NÃO



PROVIDO. 1. Tribunal local que, com amparo nos elementos de convicção dos autos, entendeu não estar provado o fato constitutivo do direito da autora, decidindo pela ausência dos requisitos ensejadores da reparação civil. **O uso do cartão magnético com sua respectiva senha é exclusivo do correntista e, portanto, eventuais saques irregulares na conta somente geram responsabilidade para o Banco se provado ter agido com negligência, imperícia ou imprudência na entrega do numerário, o que não ocorreu na espécie.** (...) ( AgInt no AREsp 1399771/MG, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 02/04/2019, DJe 08/04/2019).

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA, NA ESPÉCIE. NÃO CONFIGURAÇÃO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. **"Tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como por exemplo, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro"** (REsp 1.199.782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, DJe de 12/09/2011).

2. Na hipótese, o Tribunal de origem concluiu que não houve falha na prestação do serviço bancário, ficando evidenciada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro pelas transações bancárias, uma vez que houve a negligência quanto à guarda do cartão e senha pessoal.

3. A modificação de tal entendimento demandaria o revolvimento do conjunto fático-probatório dos autos.

4. Agravo interno desprovido.

(AgInt no AREsp n. 2.335.920/MA, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18/9/2023, DJe de 22/9/2023.)

Portanto, a responsabilidade pelo evento é exclusiva do Apelado.

Ante o exposto, DOU PROVIMENTO AO RECURSO para reformar a sentença e julgar improcedente os pedidos da inicial.



Custas de primeira e segunda instância pelo Apelado.

Fixo honorários advocatícios devidos pelo Apelado ao procurador do Apelante em 10% sobre o valor da causa.

É COMO VOTO.

Belém, de de 2024.

**DESA. GLEIDE PEREIRA DE MOURA**  
**RELATORA**

Belém, 21/06/2024

