

Superior Tribunal de Justiça

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.480.483 - SP (2019/0094134-2)

RELATOR : **MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : THAIS LENTZ DA SILVA E OUTRO(S) - SP257161
RAFAEL SGANZERLA DURAND - SP211648
DANIEL MENDES SANTANA - SP314782
FERNANDO FERREIRA DA SILVA PARRO - SP253872
KATY EMMERY MORAIS MATOS - SP334597
MARCELO DA PIEVE SALBEGO - SP321657
MARIANA NOBREGA SIMÕES - SP287176
CAROLINA SORRILLA - SP393599
VANUZA OLIVEIRA MAXIMO DOS SANTOS - SP383404
AGRAVADO : MARIA ESTELA ZIROLDO
ADVOGADOS : MOHAMED MUSTAFÁ SOBRINHO - SP217521
ARTHUR MIGLIARI JUNIOR E OUTRO(S) - SP397349

DECISÃO

Trata-se de agravo interposto por BANCO DO BRASIL S.A. contra decisão que inadmitiu recurso especial. O apelo extremo, com fundamento no artigo 105, III, "a" da Constituição Federal, insurge-se contra acórdão assim ementado:

"Apelação. Movimentações bancárias realizadas com cartão e senha fornecidos pela autora em decorrência de contato telefônico para confirmação/obtenção de dados cadastrais realizado por pessoas que se apresentaram como funcionários do banco requerido. Autora realizou o pagamento dos débitos indevidos para evitar maiores prejuízos. Indícios de vazamento de informações sigilosas e concessão de empréstimos sem demonstração do limite de crédito eventualmente disponibilizado. Vício de segurança no serviço prestado. Culpa concorrente. Dever da instituição financeira restituir, de forma o simples, metade dos valores suportados pela autora. Indenização por dano moral majorada para R\$10.000,00, pela violação da privacidade de dados bancários e pelas mudanças de agência sem prévia comunicação e orientação à autora. Afastamento da multa 1% do valor da causa imposta à autora por oposição de embargos de declaração tidos como protelatórios por real ocorrência de omissão referente a ponto ou questão sobre a qual deveria haver pronunciamento. Recurso do banco requerido parcialmente provido. Recurso da autora parcialmente provido" (fl. 316, e-STJ).

Os embargos de declaração opostos foram rejeitados (fls. 370/375 e-STJ).

No recurso especial (fls. 334/344 e-STJ), o recorrente alega violação dos arts. 186, 188, 877, 927 e 944 do Código Civil, haja vista que não se demonstrou o constrangimento sofrido pela recorrida e o nexo causal necessários à configuração do dano moral. Além disso, não há falar em repetição de indébito, já que inexistente prova dos pagamentos e da ocorrência de erro e de cobrança indevidas.

Não admitido o recurso na origem, o Banco do Brasil interpôs o presente agravo, no qual busca o processamento do apelo nobre.

Superior Tribunal de Justiça

É o relatório.

DECIDO.

Ultrapassados os requisitos de admissibilidade do agravo, passa-se ao exame do recurso especial.

Preliminarmente, importante consignar que o acórdão impugnado pelo presente recurso especial foi publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ).

A insurgência não merece prosperar.

Verifica-se que todas as conclusões da Corte de origem resultaram da estrita análise das provas carreadas aos autos e das circunstâncias fáticas que permearam a demanda.

É o que se extrai da leitura do voto condutor do julgado ora hostilizado, merecendo destaque o seguinte trecho de sua fundamentação:

"(...) Em que pese a autora ter informado a senha da sua conta e entregue o seu cartão, o que foi confirmado no documento intitulado 'Fraude em POS (Cartão de Débito) Informações / Caracterização da Ocorrência' (fls. 157/158), não há nos autos nenhum elemento que afaste a presunção de boa-fé objetiva da autora, nem que caracterize sua culpa o exclusiva para o dano que teve que suportar, na medida em que terceiros dispunham dos seus dados cadastrais que estavam na posse do banco requerido. Por outro lado, não foi juntado aos autos nenhum documento por parte da instituição financeira para comprovar que as transações questionadas estavam dentro do perfil de consumo da autora nem houve demonstração do limite de crédito eventualmente disponibilizado para a concessão de empréstimos. O banco requerido também não impugnou especificamente as alegações da autora de que nunca havia utilizado o serviço de internet nem que utiliza sua conta de forma 'comedida e prudente', ou seja, de forma incompatível com as movimentações bancárias questionadas e relacionadas no documento de fls. 47/49 ('Contestação de Débito - ROI Termo de Compromisso). Ainda, não houve impugnação específica da autora que foi feito o pagamento total dos débitos realizados por terceiros no valor de R\$73.538,54. Em decorrência disso, presumem-se verdadeiras tais alegações, nos termos do artigo 302, do CPC.

Também não juntou o banco nenhum documento comprovando que houve a devida e específica apuração das referidas transações questionadas pela autora, de forma a demonstrar os meios e modos utilizados pelos meliantes para que fossem concluídos os lançamentos dos débitos na sua conta corrente acima do limite de cheque especial de R\$2.000,00, conforme consta no extrato de fls. 46.

É importante ressaltar que, com base no dever de cumprimento das obrigações contratualmente estabelecidas e de observância do princípio da boa-fé objetiva, o banco requerido deveria, com as ferramentas tecnológicas disponíveis, tomar medidas de segurança para bloquear as movimentações e contratações realizadas fora do perfil de consumo da autora, como na situação ocorrida com movimentações de altos valores em curto período, ou, ao menos, entrar em contato com o cliente para previamente confirmar as transações.

Superior Tribunal de Justiça

Tendo em vistas que tais condutas não foram realizadas, resta caracterizado o defeito na prestação de serviço previsto no art. 14, do CDC, devendo o requerido também ser responsabilizado pelos danos causados suportados pela autora-consumidora. No caso em tela, com todas as vênias, deveria o banco ter trazido aos autos, para adequada verificação, o limite que a autora da ação era titular para o produto denominado empréstimo consignado. Assim não agindo, torna-se impossível aos julgadores o terem a correta informação se o limite do crédito consignado que estava à disposição da autora da demanda foi ou não extrapolado.

Neste particular, o banco não diligenciou para demonstrar que as operações realizadas foram dentro do limite ou o extrapolaram.

Desta forma, pode-se presumir que o limite para o consignado, com a não apresentação da documentação pertinente, passou daquilo que efetivamente teria a autora direito de contratar.

De outra banda, em que pese, ao que tudo indica, a fraude praticada em face da autora, esta jamais deveria ter entregue qualquer espécie de documento ou prestado informações a terceiros que desconhecia.

Tal cuidado deveria ter sido tomado e os bancos, regra geral, orientam de tal maneira. Assim, a autora, da forma como agiu, não se acobertou das cautelas próprias. Em tal cenário, resta caracterizado, sem dúvida alguma, a responsabilidade concorrente, na medida em que o banco não demonstrou nos presentes autos o limite da autora para fazer empréstimo e esta confessadamente entregou o seu cartão, senha e alguns dados pessoais a terceiros.

(...)

Portanto, cada parte deverá arcar com 50% dos danos materiais decorrentes das movimentações ilícitas, os quais totalizaram o montante de R\$73.538,54 que foi pago pela autora.

Consequentemente, o banco deverá restituir à autora o valor de R\$36.769,27, devidamente acrescido de correção monetária com base na Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde a data do desembolso, e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, a r pois se trata de relação contratual.

Tal valor deverá ser restituído de forma simples, tendo em vista que não ficou demonstrada nos autos nenhuma conduta do banco requerido que poderia ser caracterizada como de má-fé, ressaltando-se que a autora não comprovou nenhuma ressalva feita no momento do pagamento dos débitos indevidos.

(...)

Quanto ao dano moral, deve ser mantida a condenação imposta ao banco requerido diante dos indícios de vazamento de informações pessoais da autora com violação ao seu direito de privacidade de dados bancários, o que propiciou a realização de movimentações ilícitas e os consequentes descontos abusivos na conta destinada ao recebimento do seu benefício previdenciário, o que denota vício de segurança no serviço o prestado. No mais, não houve comprovação de prévia comunicação à autora e orientação no tocante às diversas mudanças de agências se deram, conforme alegado pela autora, principalmente diante do fato de que a autora é uma pessoa idosa e a distância entre a agência e sua residência é fator relevante para a própria manutenção do contrato, em patente frustração da expectativa de bom atendimento divulgado em suas campanhas publicitárias" (fls. 323/327 e-STJ).

Superior Tribunal de Justiça

Rever tais conclusões demandaria o reexame de matéria fático-probatória, o que é inviável em sede de recurso especial, nos termos da Súmula nº 7/STJ: “a pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial”.

Além disso, constata-se que o acórdão encontra-se fundamentado na aplicação do Código de Defesa do Consumidor e não há nas razões do apelo nobre impugnação específica a tal fundamento, o que atrai a incidência da Súmula nº 283/STF.

Ante o exposto, conheço do agravo para não conhecer do recurso especial.

Na origem, os honorários advocatícios foram fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, cabendo ao recorrente 65% (sessenta e cinco por cento) dessa quantia, os quais devem ser majorados em 5% (cinco por cento) em favor do advogado da parte recorrida, observada a assistência gratuita, se for o caso.

Publique-se.

Intimem-se.

Brasília, 30 de setembro de 2019.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator