



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS  
UNIDADE ACADÊMICA DE DIREITO  
CURSO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS

JACKSON RODRIGUES DA SILVA

A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS  
PELOS DANOS OCORRIDOS AOS CLIENTES POR  
TRANSFERÊNCIAS INDEVIDAS E NÃO AUTORIZADAS DA  
INTERNET

SOUSA - PB  
2009

JACKSON RODRIGUES DA SILVA

A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS  
PELOS DANOS OCORRIDOS AOS CLIENTES POR  
TRANSFERÊNCIAS INDEVIDAS E NÃO AUTORIZADAS DA  
INTERNET

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Jurídicas e Sociais do CCJS da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais.

Orientador: Professor Esp. Admilson Leite de Almeida Júnior.

SOUSA - PB  
2009

JACKSON RODRIGUES DA SILVA

A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS PELOS DANOS  
OCORRIDOS AOS CLIENTES POR TRANSFERÊNCIAS INDEVIDAS E NÃO  
AUTORIZADAS ATRAVÉS DA INTERNET.

Trabalho de Conclusão apresentado ao  
Curso de Ciências Jurídicas e Sociais, da  
Universidade Federal de Campina  
Grande, em cumprimento dos requisitos  
necessários para a obtenção do título de  
Bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais.

Aprovado em:     de     de 2009

COMISSÃO EXAMINADORA

---

Prof. Esp. Admilson Leite de Almeida Júnior  
Orientador(a)

---

Examinador(a)

---

Examinador(a)

Sousa-PB  
Junho/2009

Dedico este trabalho a Deus, por seu amor incondicional, aos meus pais, que de tudo fizeram para essa conquista imensurável e que são a razão de tudo em minha vida, a meu irmão, minha cunhada e a minha querida sobrinha que também estiveram sempre presentes.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço ao pai Celestial, proprietário de todas as coisas existentes no mundo, e pelo amor incondicional a todos;

A meus pais, José Caetano da Silva e Valmira Rodrigues da Silva, por todos os esforços desempenhados nessa minha caminhada, ao meu orientador Prof. Esp. Admilson Leite de Almeida Júnior, pelo incentivo no desenvolvimento desse trabalho, e a todos que contribuíram de forma direta e indireta.

“Quem discrimina os outros os diminui, quem  
supervaloriza os outros diminui a si mesmo”.  
(Augusto Cury).

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

Art. - Artigo

CCB – Código Civil Brasileiro

CDC – Código de Defesa do Consumidor

FTP – File Transfer Protocol

HTML – Hypertext Markup Language

HTTP – Hyper Text Transfer Protocol

PC – Personal Computer

WWW - World Wide Web

SUMOC - Superintendência da Moeda e do Crédito

## RESUMO

Em uma sociedade moderna os litígios entre seus pares são dirimidos por um sistema jurídico, que no caso é o Poder Judiciário. Observe-se que, atualmente a internet tem adentrado efetivamente na vida do ser humano em muitos os setores, seja no meio informativo, no entretenimento, no meio comercial. Contudo, percebe-se que esse aligeirado avanço da internet nesses setores, traz consigo, grandes problemas, principalmente no meio comercial. Os bancos dependem muito da internet para a efetivação dos seus serviços, e reiteradamente vem criando serviços através da internet, como, por exemplo, o *internet banking*. Este possibilita ao cliente bancário fazer transações pela internet, e aí pode surgir alguns problemas, como as fraudes perpetradas por *hackers*. Com isso, ocorrendo o dano e havendo a relação cliente-banco, haverá a necessidade da indenização, podendo ser através do dano material e/ou moral. Nesse sentido, estando configurado os pressupostos, necessário se faz responsabilizar as instituições bancárias. Na ocorrência de danos aos clientes por transferências indevidas e não autorizadas através da internet os bancos devem arcar com todos os prejuízos causados. Leis, Atos Normativos, Doutrinas, Jurisprudências, comungam do posicionamento desse trabalho. Assim, como o cliente/consumidor é o pólo mais fraco, é a parte hipossuficiente na relação, devem-se ter maiores reservas na relação para o não cometimento de iniquidades. O estudo contido no trabalho foi realizado através dos métodos comparativos, histórico-evolutivo, e exegético-jurídico, que consiste em pesquisa bibliográfica, artigos de internet, revistas, consulta à legislação e à jurisprudência.

**Palavras chaves:** Responsabilidade Civil. Instituições Bancárias. Internet. Ressarcimento.



## ABSTRACT

In a modern society the litigations among your pairs are solve for a juridical system, that in the case is the Judiciary Power. Be observed that, actually the internet has been penetrating indeed in the human being life in many the sections, be in the informative way, in the entertainment, in the commercial middle. However, it is noticed that that unloaded progress of the internet in those sections, he/she brings with itself, great problems, mainly in the commercial middle. The banks depend a lot on the internet for the accomplishment of your services, and repeatedly it is creating services through the internet, as, for instance, the internet banking. This makes possible the bank customer to do transactions for the internet, and oh it can appear some problems, as you swindle perpetrated them by hackers. With that, happening the damage and having the relationship customer-bank, there will be the need of the compensation, could be through the material damage and/or moral. In that sense, being configured the presuppositions, necessary she make to make responsible the bank institutions. In the occurrence of damages to the checking account holders for transfers improper and not authorized through the internet the banks should arch with all the caused damages. Laws, Normative Acts, Doctrines, Jurisprudences, take communion of the positioning of that work. Like this, as the consuming/customer it is the weakest pole, it is the part unequal in the relationship, larger reservations should not be had in the relationship for the commit of iniquities. The study contained in the work it was accomplished through the methods comparative, historical-evolutionary, and exegético-juridical, that it consists of bibliographical research, internet goods, magazines, it consults to the legislation and the jurisprudence.

**Key words: Civil responsibility. Bank institutions. Internet. Compensation.**

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
CAPÍTULO 1 O USO DA INTERNET COMO FORMA DE ACESSO A SERVIÇOS E INFORMAÇÕES.....	13
1.1 O surgimento da internet e sua evolução.....	14
1.2 A utilização da rede mundial de computadores e a segurança no acesso as informações.....	16
1.3 O uso indiscriminado da internet na veiculação de informações e a regulamentação dos serviços na internet.....	20
CAPÍTULO 2 OS SERVIÇOS BANCÁRIOS E O SEU DISCIPLINAMENTO LEGAL.....	25
2.1 A atividade bancária, seus desdobramentos e os crimes eletrônicos.....	25
2.2 A aplicação do Código de Defesa do Consumidor nos serviços bancários.....	31
2.3 Os contratos Bancários e seu disciplinamento.....	34
CAPÍTULO 3 O EMPREGO DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES NOS SERVIÇOS BANCÁRIOS E A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS.....	37
3.1 A utilização da internet como meio de acesso e extensão da atividade bancária.....	38
3.2 A responsabilidade civil dos Bancos pela má prestação dos serviços ao consumidor.....	40
3.3 O necessário ressarcimento aos consumidores pelos prejuízos advindos das transferências não autorizadas e realizadas através da internet.....	43
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	47
REFERÊNCIAS.....	50
ANEXOS.....	54

## INTRODUÇÃO

Modernamente, as relações negociais tem tido uma grande relevância no crescimento do Brasil. É de se notar que cada vez mais elas aumentam devido à facilidade e rapidez no serviço possibilitado pelo o alto grau de tecnologia utilizado nessas transações. Porém, mormente as instituições bancárias devem investir mais ainda em tecnologia para evitar a atuação de fraudadores que podem por em risco as relações jurídicas, e as transações cliente-banco.

Este trabalho de pesquisa visa demonstrar como se dá a responsabilidade civil das instituições bancárias pelos danos ocorridos aos clientes por transferências indevidas e não autorizadas através da internet, e para tanto, utilizar-se-á lições valiosas do Direito Civil, Direito do Consumidor, do Direito Comercial e em menor escala estudos referente ao Direito Penal.

No âmago da discussão, devido ao grande aumento de fraudes relacionadas com transferências indevidas e não autorizadas pelo correntista através da internet, sobretudo nos serviços chamados de *internet banking*, o estudo sobre o tema Responsabilidade Civil dos Bancos, é de relevância ímpar devido sua importância social, afetando diretamente consumidores, sendo para isso necessário um maior conhecimento e divulgação.

Os consumidores quando se deparam com situações análogas ao tema proposto dificilmente reconhece seus direitos de quem é a responsabilidade por suas possíveis perdas e etc. Contudo, pelo fato das instituições bancárias terem toda uma estrutura física, funcional e tecnológica, ser o pólo mais forte na relação de consumo e assumir uma atividade de risco, é categoricamente responsável pelos danos nas relações cliente – banco. Por assim ser, os consumidores não poderão arcar com prejuízos em que não deu causa para tal, e por isso devem recorrer às instâncias judiciais para verem se consumir efetivamente seus direitos e suas pretensões em face das instituições bancárias.

No discorrer deste trabalho analisar-se-á a responsabilização civil dos bancos, por sua ação ou omissão, independente da aferição de culpa, tendo em vista que as instituições bancárias assumem uma atividade de risco baseado na teoria objetiva, e ao final observar os danos causados ao consumidor gerando assim, o necessário ressarcimento pelos prejuízos materiais e/ou morais, advindo de sua atuação dependendo do caso concreto.

O intuito do tema em tela é levar amplamente informações e instrumentos adequados para que os clientes (consumidores) busquem e lutem pelos seus direitos, uma vez que são o pólo mais fraco da querela.

Quanto à organização do tema proposto, o primeiro capítulo trata do uso da internet como forma acesso a serviços e informações, destacando a relevância da internet na humanidade, sua origem e evolução, seu uso indiscriminado na veiculação de informações e a regulamentação dos seus serviços. Outro ponto interessante suscitado nesse capítulo é a forma como se dá a utilização da rede mundial de computadores e a segurança no acesso a informações.

No segundo capítulo, demonstrar-se-á os serviços bancários e seu disciplinamento legal, levando em consideração o que trata suas resoluções sobre os serviços, os crimes eletrônicos perpetrados por fraudadores da internet, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações bancárias e os contratos bancários. Fazendo-se mister alguns questionamentos, como, por exemplo, de que forma ocorre a atividade bancária? Como se dá a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas atividades bancárias? O conceito de consumidor, fornecedor e serviços.

O terceiro capítulo adentra verdadeiramente no objeto deste trabalho, ou seja, o emprego da rede mundial de computadores nos serviços bancários e a responsabilidade civil dos bancos. Nesse capítulo, desenvolver-se-á a utilização da internet como meio de acesso e extensão da atividade bancária, a responsabilidade civil dos bancos pela má prestação dos serviços ao consumidor e o ressarcimento aos consumidores pelos prejuízos advindos das transferências não autorizadas e realizadas através da internet. Alguns questionamentos também serão suscitados, como que é a responsabilidade civil? Quais seus pressupostos e formas de exclusão? O que é a Responsabilidade Objetiva? Os bancos têm o dever de indenizar? Os bancos podem se eximir da indenização? Quais as hipóteses? Qual o posicionamento da doutrina e dos nossos tribunais? Todas discutidas no capítulo em tela.

O desenvolvimento textual desse trabalho dar-se-á por um aprimorado levantamento de dados, através de pesquisa bibliográfica, tendo como fonte de pesquisa: doutrina, leis, jurisprudência, artigos, revistas, periódicos e *internet*.

Tem-se como método utilizado o dedutivo, onde, inicialmente, será abordada a utilização da internet como forma de acesso a serviços e informações, num

segundo momento, será disciplinada as atividades bancárias e seus desdobramentos, por fim, suscitar-se-á as questões referentes à responsabilidade civil das instituições bancárias por transferências indevidas e não autorizadas através da internet e seu necessário ressarcimento aos consumidores pelos prejuízos causados.

Portanto, cabe ao cliente (consumidor) a busca incessante da tutela de seus direitos para que se iguale a relação entre cliente – banco, e assim sendo, a balança jurídica não penda para nenhum lado, aplicando o que é justo e previsto em todos os dispositivos do ordenamento jurídico vigente.

## CAPÍTULO 1 O USO DA INTERNET COMO FORMA DE ACESSO A SERVIÇOS E INFORMAÇÕES

Durante toda a existência humana, observou-se variados descobrimentos que revolucionaram as relações entre os seres, tais como: o rádio, o telefone, a televisão etc. Sem dúvidas alguma a *internet* também está inserida nesse contexto como sendo uma das mais importantes e revolucionárias da história. É de se avultar aos olhos como a disseminação de informação pela internet se estende em larga escala e de forma rápida. A *internet* que é uma gigantesca rede mundial de computadores interligados chega com pleno vapor no século XXI no acesso a serviços e a informações, sobretudo no setor bancário. É nas instituições bancárias que se estende a utilização da internet, pois não se imagina serviços bancários sem haver a interligação a rede.

O gigantesco crescimento da internet em todos os setores, seja econômico, social, político, são observados pela simplicidade de como se dá as transferências de dados e/ou informações de um computador para outro. Como, por exemplo, uma pessoa está no Japão conversando ou transferindo arquivos em tempo real para uma outra pessoa aqui no Brasil. Por isso, é que não se mensura a dimensão que a internet tomou como bem salienta Remy Gama Silva (2000, p.11), em seu artigo crimes de informática, destaca:

A internet é hoje o resultado de uma experiência técnica bem sucedida cuja utilidade extrapolou seu objetivo original. É gigantesco o universo que a internet alcança. Pode-se consultar bancos de dados em todos os países do mundo, visitar museus, faculdades e universidades, efetuar transações de compra e venda, bancárias, enfim uma gama infindável de serviços.

No que concerne ao uso da internet nas transações bancárias, exara-se que é indispensável a sua utilização nesse setor, uma vez que sem a internet pode asseverar que não há funcionamento bancário. Prova disso é que muitas pessoas já passaram muito tempo em uma fila bancária porque o “sistema bancário” estava fora do ar. Isso é a dimensão da internet como forma de acesso a serviços e informações.

Contudo, não obstante inúmeras vantagens trazidas pela internet, observar-se-á ao longo desse trabalho que incrustado a ela advêm muitos problemas, principalmente no que tange a fraudes eletrônicas, questões de segurança e até como se dá a responsabilização para quem a utiliza prestando serviços.

## 1.1 O surgimento e evolução da internet

Em termos iniciais, consigne-se que a máquina computacional passou por várias gerações para se chegar até o que temos hoje. A primeira geração vai desde a época de 1940 até 1952, nesse contexto os computadores eram concebidos à base de válvulas a vácuo, cuja sua principal finalidade se dava na seara militar.

No que tange a segunda geração, pondere-se que compreende o período situado entre 1952 e 1964, quando os transistores substituíram as válvulas, desembocando mais velocidade e confiabilidade, com pequena diminuição no tamanho das máquinas e redução do consumo de energia.

Na terceira geração que data de 1964 a 1971, teve como escopo fundamental à dos circuitos integrados, estimulando a faculdade de miniaturização dos computadores. É nesse período que se observa um considerável avanço dos *softwares* com os sistemas operacionais, o uso de memórias, semicondutores e discos magnéticos.

A quarta geração envolve o período compreendido entre os anos de 1971 a 1981, tendo como fator precípua o surgimento do microprocessador. Nesse diapasão, toda a CPU (Unidade de Processamento Central) de um computador passou a ser incluída em único circuito integrado.

Por fim, a quinta geração que começa por volta da década de 80 e vai até os dias atuais, percebe-se que os computadores sofreram um novo tipo de evolução onde se vê o nascimento de novidades tanto no campo do *software* quanto no do *hardware*, como bem salienta Alexandre Freire Pimentel (2000: p. 19) “inovações como: a inteligência artificial; linguagem natural; altíssima velocidade no processamento de dados”.

Visto isto, percebe-se que por volta de década de 60, vivia-se uma grande tensão mundial em que os Estados Unidos e a União Soviética disputavam à hegemonia política, econômica e, mormente militar, porquanto se tornou conhecida como a Guerra Fria, a luta bipolarizada. Nessa senda, percebe-se um grande crescimento informatizado, aprimorando o armamento com tecnologia de ponta, com isso a internet surge para manter a comunicação entre os principais centros militares de comando e controle que pudessem sobreviver a um possível ataque nuclear.

Urge frisar ainda, que a internet nesse período chamada de *arphanet*<sup>1</sup> (objetivava conectar os departamentos de pesquisa), para que impedisse caso houvesse um ataque que aniquilasse todas as bases de informação, criação do governo norte-americano.

A partir da década de 60, que se deu na terceira geração computacional sua evolução fora de forma gradativa. Pondere-se, que com o fim da Guerra Fria a internet passa a ser acessível nas universidades americanas e, a posteriori reflete para as universidades de todo o mundo.

No Brasil, até o fim da década de 80, a internet era um recurso tecnológico totalmente desconhecido. Contudo, no início da década de 90, começa-se a evolução da internet no país, através de Instituições de Pesquisas e, posteriormente, em Universidades, iniciando-se a efetivação da internet em nosso país.

Ademais, é de se notar que a internet ganha impulso e realmente é implementada a partir de 2001, quando já existia no Brasil mais de 06 milhões de usuários conectados a rede mundial de computadores, e em 2003 já passava a casa dos 22 milhões de usuários sendo o nosso país um dos que mais utilizam a internet hodiernamente, demonstrando assim a dimensão que é a internet tomou no Brasil e no Mundo em todos os setores estruturais.

É de se avultar aos olhos o volume de transações mundiais em meio à rede bancária e ao comércio eletrônico. As instituições financeiras têm aperfeiçoado seus sistemas ligados à internet, tendo em vista que é mais lucrativa a transação cliente-banco através da internet, porquanto os bancos devem corroborar toda segurança aos clientes nessas operações. Infelizmente, no Brasil a situação é um pouco diferente vez que as operações mencionadas até pouco tempo atrás eram exíguas, porém ganhou impulso nesse século XXI.

É sabido por todos que a internet não tem fronteiras, não respeita limites físicos, para Marcos Aurélio Greco e Ives Gandra da Silva (2001; p. 187):

Ela tem significado uma revolução em todas as esferas do conhecimento humano, da educação à cultura, da política à economia, da ciência à religião, sendo difícil identificar área que não tenha sofrido seus efeitos.

Contudo, a utilização de instrumentos eletrônicos para a realização de

---

<sup>1</sup> A internet foi criada com o nome de *arphanet* para manter a comunicação das bases militares americanas;



negócios não traz apenas facilidade e prerrogativas: traz também, variadas preocupações. Com o passar do tempo os bancos passaram a prestar serviços e a operar quase que em sua totalidade por meio de computadores, passaram na mesma proporção a ser dependente de sua tecnologia e pleno funcionamento.

Destarte, por tudo que fora demonstrado, é notório que a internet é uma das grandes conquistas de todos os tempos. São enormes as transformações causadas pela internet, seja nas relações de trabalho, nas comunicações, entretenimento, entre outras. Como se sabe, é possível comunicar-se com qualquer pessoa, em qualquer parte do mundo, bastando, para isso, está conectada a rede mundial de computadores através de um endereço único global baseado no *internet protocol*<sup>2</sup> (IP). E isso é que a torna revolucionária – criar, gerenciar, e distribuir informações em larga escala, no âmbito mundial, algo que somente uma grande organização poderia fazer, usando os meios de comunicação convencionais.

Por fim, é premente salientar que não existe uma empresa especificamente que domine a utilização da internet, ou seja, a internet não tem uma base de controle, porquanto que não é uma tarefa simplória a aferição do número de usuários, tendo em vista a sua grande abrangência.

## 1.2 A utilização da rede mundial de computadores e a segurança no acesso as informações

A internet é a reunião de computadores em todo o mundo que se comunicam através de um endereço *internet protocol* (IP), que permite o acesso a informações e variados tipos de transferências de dados. Observe-se, que a utilização da rede influencia diretamente vários setores, tais como, a educação, a segurança, o lazer. É de se notar, por exemplo, o crescimento da internet nas escolas, nas pesquisas universitárias, nas relações discente/docente. Percebe-se ainda a revolução que a internet causou na vida de todos os seres humanos, tendo em vista a grande utilização em todo o mundo, tornando-se muitas vezes uma necessidade.

No que concerne à segurança nas informações, note-se que é crescente o ataque à rede mundial de computadores como, por exemplo, os *hackers*<sup>3</sup>, que atacam obtendo acesso não autorizado a um computador ou sistema de rede de

---

<sup>2</sup> É o protocolo responsável pela comunicação, envio de dados, arquivos na rede.

<sup>3</sup> São estelionatários que se utilizam da internet para fraudes, como, por exemplo, a captação de senhas bancárias;

computadores. Luís Eduardo Schoueri (2001; p. 368) dispõe que:

Segundo a mídia, há mais de 30 mil *sites* na internet voltados aos *hackers*, nos quais é possível fazer *download* de todos os programas necessários para que o usuário se torne um *hacker*. Tais *sites* também fornecem aos *hackers*, as informações de como é possível lhes garantir a preservação do anonimato, principalmente, após ter sido impingido algum tipo de ataque a um sistema de rede de computadores de terceiro. Uma dessas técnicas é a utilização de contas fornecidas gratuita e temporariamente por alguns ISPs (*Internet Service Providers*) e que podem ser obtidas a partir de dados pessoais e informações falsas, fato que impossibilita ou dificulta a localização do usuário pelas autoridades legais.

Hoje em dia, há vários tipos de fraudes eletrônicas projetadas para roubar informações, tais como: o *phishing*, o *scam*, *links* falsos e etc. O *phishing*<sup>4</sup> é o tipo de fraude na qual o internauta é instigado a ceder informações sigilosas através de mensagem ou recados eletrônicos falsos. Destarte, com envio de determinadas mensagens mal-intencionadas, o internauta acaba caindo nesses golpes eletrônicos. O *scam*<sup>5</sup> é ação fraudulenta que geralmente auferem vantagens financeiras. Os *links* falsos são enviados através de *e-mail* ou mensagens instantâneas na qual se procura atrair o internauta apelando para o lado emotivo, sentimental, entre outros.

Nesse diapasão, necessitar-se-ia de uma política de segurança para que essas práticas fraudulentas na internet fossem refutadas. Hodiernamente, é comum a interceptação de dados através dos *hackers*. As ameaças e ataques comumente ocorridos são: destruição de informações; modificação ou deturpação de informações; revelação de informações, dentre outras práticas.

Insta frisar ainda, que é muito comum o roubo de informações nas redes bancárias e no comércio eletrônico vez que é nesse contexto que se utilizam senhas para compras e transações eletrônicas. Como é um crime virtual, as provas são de árdua aferição devido à tecnologia utilizada a cada dia. Por isso, dever-se-ia criar a tal política de segurança para inclusão de regras detalhadas especificando o procedimento de informações e recursos durante a operação de um dado sistema.

No dizer de Marcos Aurélio Greco e Ives Gandra da Silva (2001: p. 200-201):

O uso do ambiente da internet pelos clientes bancários traz novas facilidades, mas também novos riscos. Neste caso, nem sequer é mais

<sup>4</sup> Fraude eletrônica para captação de informações de grande valia pessoal, como, senha de cartão de crédito, contas bancárias, e etc;

<sup>5</sup> São fraudes que normalmente lançam ofertas de preços muito atrativos.

necessária à posse do cartão magnético para realizar operações, devendo o cliente apenas transmitir informações de sua conta-corrente e senha, acrescidos, em alguns casos, de dados cadastrais. A digitação desses dados ao lado de uma terceira pessoa, que possa ver e memorizar as informações, ou a utilização de recursos de autopreenchimento atualmente oferecidos nos sistemas de navegação da internet (*browsers*), com a memorização dos dados digitados para posterior preenchimento de forma automática, fazendo com que qualquer pessoa que depois acesse a mesma página a partir do mesmo computador possa promover lançamentos, sem sequer conhecer os dados de acesso, são exemplos de situações que podem permitir a realização de operações por terceiro, que não o titular da conta-corrente, e sem conhecimento dele.

Além do mais, é crescente o número de empresas e bancos que disponibilizam serviços na internet. Para as instituições bancárias as transações eletrônicas (*internet banking*)<sup>6</sup> são muito lucrativas chegando a reduzir os custos em toda sua estrutura, como a desburocratização dos serviços, diminuição do quadro funcional, enxugamento dos quadros funcionais e ultrapassando limites geográficos. Por esse fato, é que os bancos devem assegurar todas as operações virtualmente, vez que a diminuição dos custos de transações feitas pelo cliente em uma agência bancária é cerca de duas vezes mais que o custo da mesma operação por telefone e em torno de dez vezes mais quando feita pela a internet.

Nessa senda, vê-se que devido aos lucros vultosos auferidos pelos bancos nas operações *internet banking*, pondera a necessidade de investimentos ainda maiores em segurança virtual para que o cliente tenha a mesma segurança de que quando está em uma agência bancária. Atualmente os meios mais empregados para a segurança no acesso as informações são: *Firewall*<sup>7</sup>, Criptografia<sup>8</sup>, Teclado Virtual, Cartão contendo duplo fator de identificação ou sistema de senhas múltiplas (chave de segurança), digitação de frases de segurança previamente cadastradas, sugestão de troca periódica de senhas, fornecimento gratuito de *plugin's* contra programas do tipo "cavalos-de-tróia", aos quais se soma, ainda, a presença de alertas no *site* acerca da necessidade de atualização dos programas navegadores, uso de antivírus e a possibilidade de uso de certificados-digitais, dependendo do nível em que se acha a tecnologia de autenticação.

É premente salientar que o ordenamento jurídico trata as relações banco (fornecedor) – cliente (consumidor) como sendo uma relação de consumo prevista no Código do Consumidor (Lei 8078/90), que dispõe em seu artigo 14º, que:

<sup>6</sup> Serviço efetuado com senha pessoal através da internet para a realização de serviços bancários;

<sup>7</sup> É um meio de segurança que controla a transferências de dados entre o computador e a internet;

<sup>8</sup> Método utilizado para a proteção de informações;

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.

Destarte, não obstante as providências tomadas pelas instituições financeiras com medidas de seguranças nas relações cliente – banco, não se pode olvidar que os bancos sempre é o pólo mais forte na balança, e para que se tenha a isonomia asseverada que tanto é citada na Constituição Federal é preciso à plena demonstração da culpa exclusiva do cliente, ou do contrário, estar-se-ia diante de uma grande iniquidade. Nessa mesma linha de raciocínio, assevera-se que quem se dispõe a exercer uma atividade de risco, sobretudo no campo do fornecimento de bens e serviços tem a obrigação e o dever de responder pelos fatos e vícios independentemente da aferição de culpa. Este dever é intrinsecamente ligado às normas técnicas e de segurança, decorrendo a responsabilidade pelo simplório fato de dispor-se alguém a realizar atividade de risco de executar determinados serviços. Assim, os riscos da atividade correm por conta do fornecedor (dos produtos e serviços) não do consumidor.

Além disso, consigne-se que as instituições bancárias não somente pode minorar mais facilmente os custos com a reparação dos prejuízos decorrentes de *phishing*, como também são os únicos com possibilidade econômica de investir em tecnologia para combater as fraudes. De modo comparativo, pondere-se que como bem frisa Marcos Aurélio Greco e Ives Gandra da Silva (2001: p. 50):

A obtenção dolosa ou culposa de dados pessoais de quase 02 milhões de contribuintes junto à Receita Federal, tornando esse órgão passível de ações indenizatórias por não ter sabido preservar as informações sigilosas de que dispunha sobre a vida patrimonial de seus contribuintes, está a demonstrar como a internet se transformou num espaço aberto, com mecanismos insuficientes de proteção à privacidade das pessoas, exposta aos mais variados tipos de devassa.

No mesmo sentido, Luís Eduardo Schoueri (2001: p. 378) destaca:

Que os ataques que vêm sendo perpetrados por *hackers* revelam a possibilidade de se cometer a infração em um determinado país, enquanto os efeitos decorrentes dessa infração possam repercutir diretamente em outros países. Não obstante alguns países tenham criminalizado tais condutas, muitos ainda não o fizeram. Entretanto, há um consenso por parte da comunidade internacional de que não bastam os esforços individuais de um ou de alguns países para dissuadir a prática dos crimes de informática. Por isso, cabe enaltecer a postura que a Organização das

Nações Unidas (ONU) vem tomando com intuito de fomentar a realização de um congresso internacional, no qual seria levado à assinatura um tratado, no qual serão indicados os mecanismos a serem estabelecidos para prevenir e investigar o *hacking* e outras condutas dele derivadas, bem como para fomentar a celebração de acordos bi ou plurilaterais prevendo a adoção de medidas de cooperação, treinamento e combate de tais práticas entre as autoridades legais dos países signatários.

Por tudo supracitado, é que os bancos devem intensificar ainda mais os meios tecnológicos para refutar as fraudes, uma vez que no século XXI foi visto a revolução da internet, mormente nas movimentações bancárias facilitando o trabalho do cliente e diminuindo consideravelmente os custos dos bancos. É perceptível que a forma como a tecnologia avança, causa grandes impactos revolucionários, principalmente nas informações que é diretamente afetada. Percebe-se ainda que grandes mudanças continuará acontecendo e atingindo direta e indiretamente sociedades modernas por muito tempo. Um demasiado surto de lucratividade bancária pode ser visto no mundo todo e não está baseado em nenhuma quimera nem tão pouco num processo de crescimento irreal, pois a Internet promove os principais alicerces para os avanços reais desta revolução que abrange as instituições financeiras. Com isso, é de se notar que as fraudes provocam grandes perdas para as instituições financeiras, seja economicamente, seja na desconfiança dos clientes nas lucrativas transações eletrônicas.

### 1.3 O uso Indiscriminado da internet na veiculação de informações e a regulamentação dos serviços na internet

As informações veiculadas através da internet demonstram as relações estabelecidas por esse rico meio eletrônico. É de se notar, o grande efeito no setor da comunicação pela internet, mas essa facilidade segue preceitos legais. É nesse diapasão, que a Constituição Federal em seu artigo 5º, XIV, “assegura a todos o acesso a informação...”. Entretanto, a informações veiculadas na internet, mormente, nos serviços bancários, deve-se garantir a inviolabilidade da privacidade e do sigilo dos dados. Alexandre de Moraes (2004: p. 93 e 94) salienta:

Que com relação a esta necessidade de proteção à privacidade humana, não se pode 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.

Ainda frisa que, as informações relativas ao sigilo fiscal somente poderão ser devassadas em caráter excepcional e nos estritos limites legais, pois as declarações prestadas para fins de imposto de renda revestem-se de caráter sigiloso, e somente motivos excepcionais justificam a possibilidade de acesso por terceiros, havendo necessidade de autorização judicial, no interesse da justiça.

No que concerne aos serviços bancários, pondera-se que a Resolução Nº 002878, do Conselho Monetário Nacional, em seus artigos 5º e 6º, dispõe:

Art. 5. É vedada às instituições referidas no art. 1º<sup>9</sup>, a utilização de publicidade enganosa ou abusiva.

Parágrafo único. Para os efeitos do disposto no caput:

I - É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação capaz de induzir a erro o cliente ou o usuário, a respeito da natureza, características, riscos, taxas, comissões, tarifas ou qualquer outra forma de remuneração, prazos, tributação e quaisquer outros dados referentes a contratos, operações ou serviços oferecidos ou prestados.

II - É abusiva, dentre outras, a publicidade que contenha discriminação de qualquer natureza, que prejudique a concorrência ou que caracterize imposição ou coerção.

Art. 6. As instituições referidas no art. 1º, sempre que necessário, inclusive por solicitação dos clientes ou usuários, devem comprovar a veracidade e a exatidão da informação divulgada ou da publicidade por elas patrocinada.

Assim sendo, diante do supracitado é categórico que as informações veiculadas na internet devem ter sua fonte mencionada para que se possa responsabilizar o setor que causar danos a terceiros.

Consoante Marcos Aurélio Greco e Ives Gandra da Silva (2001: p. 247):

A liberdade de informar, conjugada com o direito de acesso a informações e a proibição do anonimato (CF, art. 5º, incisos IV, IX, XIV), ilumina de modo peculiar à inviolabilidade do sigilo da comunicação eletrônica de dados (inciso XII).

Pode-se dizer que a Constituição, neste sentido, não subordina os dados a

---

<sup>9</sup> Art. 1. Estabelecer que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, sem prejuízo da observância das demais disposições legais e regulamentares vigentes e aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional, devem adotar medidas que objetivem assegurar:

I - transparência nas relações contratuais, preservando os clientes e o público usuário de práticas não eqüitativas, mediante prévio e integral conhecimento das cláusulas contratuais, evidenciando, inclusive, os dispositivos que imputem responsabilidades e penalidades;

V - efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, causados a seus clientes e usuários.

considerados indivíduos, a fim de fundar direitos de propriedade (inviolabilidade do sigilo como inviolabilidade da propriedade dos dados), mas formula ao legislador o dever de assegurar organizadamente o processo de comunicação, por meio de dispositivos que tanto garantam aos interessados uma formulação aberta de informações, passível de ser por eles reconhecida e concretizada, quanto impeçam estratégias comunicacionais de manipulação (grampeamento, violação do circuito informático), a divulgação de informações inexatas (proteção da imagem) ou que firam a privacidade (armazenamento). Em outras palavras, a inviolabilidade do sigilo, de um lado, não é dos dados, mas da comunicação de dados. Por exemplo, mesmo a transmissão eletrônica de dados reconhecidamente públicos deve estar protegida. Por outro lado, a proteção ao sigilo não implica a manipulação do meio informático: a liberdade que se garante é de participação em comum de processos informacionais, donde a legitimidade dos dispositivos, que impedem manipulações como lavagem de dinheiro, evasão fiscal, etc.

No que tange as leis que criminalizam as condutas dos fraudadores, observa-se que diversos países têm criado várias sanções para coibir a conduta dos famigerados piratas da internet. Nesse ponto essa nova estrutura tecnológica que representam e suas características ligadas a transnacionalidade e descentralização, convergem às opiniões para o não acatamento de um espaço cibernético sem qualquer tipo de regulamentação. Existe, contudo, uma exígua minoria que fortemente defende uma anarquia extremista e radical no ciberespaço, propondo um conceito de liberdade, e esta sendo de forma extrema, irrestrita no que concerne a expressão e manifestação de pensamento e frisando ainda que quaisquer formas de limitar as condutas dos que acessam a internet seria inaceitável e ilegítima. Ainda nesse contexto, tem-se que formas de auto-regulação que podem ser vistas na internet referente aos *web sites* de conteúdo pornográfico que, em quase sua totalidade, alertam sobre o material impróprio para menores e, alguns, permitem o acesso apenas após a comprovação da idade do usuário. É nesse diapasão que várias formas de regulamentação do meio digital estão sendo disseminadas no Brasil e no Mundo para um maior avanço nas relações virtuais seja através de uma doutrina ou uma legislação específica, seja através da auto-regulação dos serviços.

Para Ronaldo Lemos da Silva Junior e Ivo Waisberg (2001: p. 222-223):

Do ponto de vista internacional, já existe um grau considerável de

regulamentação governamental direta sobre a internet. De fato, há exemplos de vários governos que regulamentam diretamente em muitas áreas, inclusive telecomunicações e acesso à internet, exportação de aplicativos de *software* tais como produtos de criptografia, autenticação e assinaturas digitais, legislação e diretrizes sobre privacidade, limitações sobre serviços que podem ser entregues por meio da rede global, proteção à propriedade intelectual e controle sobre conteúdos. Em muitos desses casos, a regulamentação direta pode realmente ser uma resposta apropriada a áreas específicas da internet. Há certas áreas da internet nas quais alguma forma de abordagem auto-reguladora ou ao menos "co-reguladora" não só é apropriada mas, talvez, a mais viável. Especificamente, nas áreas de conteúdo, privacidade, proteção ao consumidor e solução de litígios.

É bem verdade que a rede mundial de computadores não tem um proprietário específico, ou seja, não é do Brasil, nem dos Estados Unidos da América, muito menos da Inglaterra. Nessa vereda, exara-se que a liberdade dos internautas é crescente, tendo em vista não haver uma forma de controle mais acirrada. É por isso, que a regulamentação no mundo virtual é necessária. Pondere-se que vários modelos de regulamentação da internet já foram adotados pelo mundo. Ronaldo Lemos da Silva Junior e Ivo Waisberg (2001: p. 214) cita modelos canadenses de auto-regulamentação:

No Canadá um órgão auto-regulador mais direcionado, sem mandato legislado, é o *Advertising Standards Canadá* – ASC (Normas de Publicidade do Canadá). O objetivo da ASC é criar e manter a confiança da comunidade na publicidade. A instituição desenvolve e administra um código comportamental para o setor, conhecido como *Canadian Code of Advertising Standards* (Código Canadense de Normas de Publicidade). O Código estabelece os critérios aceitáveis para a propaganda e forma a base para a avaliação da publicidade na resposta às queixas do comércio e do consumidor. Suas normas estão relacionadas à precisão e clareza, queixas sobre preços, propaganda comparativa, testemunhos, publicidade para crianças e bom gosto. O Código não tem a intenção de substituir as diversas leis que regulamentam a propaganda no Canadá, mas, mais precisamente, tem como objetivo primário a expressão das normas canadenses que pretendem como resultado uma publicidade responsável mais eficaz.

Destarte, a regulação deve buscar, além de fins econômicos, o estabelecimento de garantias fundamentais como liberdade de expressão, democracia virtual, convergindo para necessidades sociais do mundo real. Não obstante nosso ordenamento jurídico pune muito dos ilícitos cometidos virtualmente, o assentimento de uma doutrina ou legislação específica ou ainda de uma auto-regulação sobre os serviços na internet, seria de grande valia, pois pouparia os operadores do direito dos verdadeiros malabarismos jurídicos que muitas vezes



precisam ser feitos para a adequação de uma norma vetusta às novas concepções trazidas pelos meios eletrônicos. E além do mais, seria mais simplório as interações no meio eletrônico.

## CAPÍTULO 2 OS SERVIÇOS BANCÁRIOS E O SEU DISCIPLINAMENTO LEGAL

Atualmente, percebe-se a relevância do computador e da internet nos serviços bancários, vez que sem esses meios tecnológicos não haveria possibilidade de implemento desses serviços no setor. Além disso, outro ponto relevante a ser salientado é como se dá o disciplinamento dos serviços nas instituições bancárias. Percebe-se que o setor bancário é um dos que mais investem em tecnologia, mormente no que concerne aos serviços através da internet, tendo em vista que diminuem o custo consideravelmente das instituições em suas transações com clientes.

Contudo, há de se observar que a os serviços através da internet traz incrustados alguns problemas no campo da responsabilização civil, vez que as instituições bancárias devem asseverar todo o seu processamento nas relações com os clientes. Sobre o assunto Ronaldo Lemos da Silva Junior e Ivo Waisberg (2001; p. 296) dispõe:

Com o crescimento mundial da internet e dos negócios via computador (além dos outros meios eletrônicos), crescem também as dúvidas e os problemas da aplicação comercial dessa nova tecnologia. Uma das grandes questões da história da humanidade sempre foi a busca pela certeza da autenticidade de documentos e até mesmo de pessoas. Se tal já ocorria com papéis e pessoas ao alcance de nossas mãos e olhos, o que dizer agora que temos como parceiros em negócios apenas nomes em uma tela de computador?

Além da certeza íntima da confiabilidade de nossos interlocutores e parceiros, precisamos, ainda, de uma certeza jurídica, não só de sua idoneidade, como também todos os documentos que nos são apresentados como sendo de determinada autoria e veracidade.

Nessa senda, é premente salientar que necessário se faz continuar investindo em tecnologia de ponta para o aprimoramento ainda mais dos serviços, e que com isso amenizem os riscos existentes na atividade, inibindo ou impossibilitando a atividade de fraudadores e aumentando a confiabilidade dos clientes nas transações bancárias através da internet.

### 2.1 A atividade bancária, seus desdobramentos e os crimes eletrônicos.

No que tange a atividade bancária e suas relações com os clientes-consumidores, não há de olvidar-se a importância ímpar do discernimento do que

seria instituição financeira e banco. Pois, observe-se que muitas vezes se fazia confusão quanto à definição. Uns tratando como sendo a mesma coisa, outros diferindo. O certo é que a Lei Complementar Nº 105, de 10 de janeiro de 2001, em seu artigo 1º, §1º, pois fim a qualquer dúvida referente ao assunto, dispondo que os bancos são espécies de instituições financeiras, porquanto são consideradas instituições financeiras, para os efeitos desta Lei Complementar:

- I - os bancos de qualquer espécie;
- II - distribuidoras de valores mobiliários;
- III - corretoras de câmbio e de valores mobiliários;
- IV - sociedades de crédito, financiamento e investimentos;
- V - sociedades de crédito imobiliário;
- VI - administradoras de cartões de crédito;
- VII - sociedades de arrendamento mercantil;
- VIII - administradoras de mercado de balcão organizado;
- IX - cooperativas de crédito;
- X - associações de poupança e empréstimo;
- XI - bolsas de valores e de mercadorias e futuros;
- XII - entidades de liquidação e compensação;
- XIII - outras sociedades que, em razão da natureza de suas operações, assim venham a ser consideradas pelo Conselho Monetário Nacional.

Além disso, é necessário frisar a relevância do Banco Central (BC) para as instituições financeiras, desde a sua criação até o que se tem hoje. O Banco Central do Brasil, autarquia federal integrante do Sistema Financeiro Nacional, foi criado em 31/12/1964, com a promulgação da Lei nº 4.595. Sabe-se que antes da criação do Banco Central, o papel de autoridade monetária era desempenhado pela Superintendência da Moeda e do Crédito (SUMOC), pelo Banco do Brasil (BB) e pelo Tesouro Nacional. Sabe-se ainda que a SUMOC, nascera com a proposta de exercer todo o controle monetário e criar toda a estrutura organizacional do banco central. Além do mais, fixava os percentuais de reservas indispensáveis dos bancos comerciais, as taxas do redesconto e da assistência financeira de liquidez, bem como os juros sobre depósitos bancários. Por fim, também era responsável pela supervisão no que tange à atuação dos bancos comerciais, à política cambial, e junto a organismos internacionais representava o país.

No que concerne ao Banco do Brasil, pondera-se que desempenhava as funções de banco do governo, vez que exercia o controle das operações comerciais internacionais, o recebimento dos depósitos compulsórios e voluntários dos bancos comerciais e a execução de operações de cambiais em nome de empresas públicas e do Tesouro Nacional, de acordo com as normas estabelecidas pela SUMOC

(Superintendência da Moeda e do Crédito) e pelo Banco de Crédito Agrícola, Comercial e Industrial. O Tesouro Nacional era o órgão emissor de papel-moeda. Após a criação do Banco Central percebeu-se uma inclinação para a dotação funcional em que este banco desempenharia o papel de o cerne dos bancos. Em 1985 foi promovido o reordenamento financeiro governamental com a separação das contas e das funções do Banco Central, Banco do Brasil e Tesouro Nacional. Já em 1986 foi extinta a conta movimento, o repasse dos recursos do Banco Central ao Banco do Brasil que passou a ser categoricamente visto nos orçamentos das duas instituições, extirpando-se os suprimentos automáticos que prejudicavam a atuação direta e indiretamente do Banco Central.

Nessa senda, todo o processo de reordenamento financeiro governamental durou até 1988, quando então se começou a conhecer o que se tem hodiernamente, ou seja, o banco central dirigindo toda às relações bancárias e arretando outras funções para os bancos. Urge frisar, que as funções de autoridade monetária foram transferidas progressivamente do Banco do Brasil para o Banco Central, enquanto as atividades atípicas exercidas por esse último, como as relacionadas ao fomento e à administração da dívida pública federal, foram transferidas para o Tesouro Nacional. A Constituição Federal de 1988 estabeleceu relevantes tópicos referente à atuação do banco central, poder-se-ia citar, como exemplo, a exclusividade da União na competência para emitir moeda, arguição e aprovação pelo Senado Federal, em votação secreta, dos nomes indicados pelo Presidente da República para os cargos de presidente e diretores do Banco Central e outros servidores, é o que se vê no artigo 84, XIV, da Constituição Federal de 1988. Além disso, fora vedado ao Banco Central à concessão de empréstimos ao Tesouro Nacional.

A Constituição de 1988 prevê ainda, em seu artigo 192, a elaboração de Lei Complementar do Sistema Financeiro Nacional, que deverá substituir a Lei 4.595/64 e redefinir as atribuições e estrutura do Banco Central do Brasil. Na definição do Banco Central, o sistema bancário é composto pelas instituições capazes de participar do processo de criação de moeda na economia. Assim, esse sistema seria formado por bancos comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial, caixas econômicas e cooperativas de crédito. Inúmeros são os serviços prestados pelas instituições bancárias. Poder-se-ia mencionar, abertura de contas, aplicações financeiras, atendimento bancário, cadastro de emitentes de cheques sem fundos (CCF), empréstimos e financiamentos, e etc. Hodiernamente, um dos serviços

crescentes entre os bancos é o chamado *internet banking* (transações através da internet). Frisar-se-ia que o Banco Bradesco tomou a dianteira em matéria de serviços pela internet no Brasil, em 1997 já atingia 1,5 milhões de acessos por mês, possibilitando a seus clientes várias transações bancárias, como, por exemplo, saldos, extratos, transferências, e etc. E além disso, fomentado os clientes através de financiamentos de microcomputadores e convênios na rede, para que os serviços de *internet banking* fosse disseminado. Foi também inovador em oferecer o acesso gratuito à Internet a seus correntistas. Já o Banco do Brasil oferecia serviços similares, porém restritos a um público alvo, como funcionários de empresas.

Os serviços bancários *on-line* foram mais rapidamente difundidos no Brasil. Os banqueiros gastaram e gastam em tecnologia e automação bancária. As instituições bancárias passam a adequar os seus produtos e serviços, com vistas em atrair clientes e efetivar a sua comercialização eletrônica, como, por exemplo, as linhas de financiamento direto aos consumidores, a *internet banking*, agindo assim, direta e indiretamente para a consolidação desse tipo de operação.

Pelo fato de ser crescente os serviços bancários através da internet, é que as instituições bancárias devem intensificar cada vez mais os meios de evitar os crimes eletrônicos, vez que as relações cliente-banco são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor. Em contra partida, ainda existe uma grande parte dos clientes bancários que não aderem às transações através da internet pela falta de confiabilidade nessas relações, devido a fraudes perpetradas eletronicamente.

Marcos Aurélio Greco e Ives Gandra da Silva (2001: p. 190 e 200):

Comentando sobre as movimentações financeiras eletronicamente, reza que a falta de papel contendo ordens de depósito e saques em conta-corrente, se de um lado facilita a vida do cliente bancário, dispensando sua presença física no estabelecimento, fazendo com que o mesmo não enfrente filas e perca horas para realizar uma operação, de outro lado, traz, igualmente, novas questões, como a responsabilidade por determinado lançamento indevido, quando nem o cliente reconhece a origem do lançamento, atribuindo-a ao banco, reclamando-lhe prova de sua ordem, nem o banco concorda que deu origem à operação, atribuindo-a ao próprio cliente, titular do número de código pessoal (PIN, ou *Personal Identification Number*), que permitiu sua realização.

E que não apenas os interesses econômicos e institucionais obrigam um banco a impedir que terceiros venham a ter acesso à base de dados que contenha informações de seus clientes e usuários; o dever legal de conservação de sigilo impõe-lhe a adoção de medidas adequadas para que estranhos à instituição, como no caso de um *hacker*, não possa acessá-la. Destarte, não é um direito das instituições bancárias e sim um dever, adotar todas as medidas possíveis para que impeça que terceiros tenha

acesso a dados referentes às transações e operações eletrônicas.

Em toda a existência humana, desde o paleolítico, o neolítico, a idade média, até os dias atuais, teve-se a evolução de determinados instrumentos. Grandes criações tecnológicas como a do rádio, telefone, televisão, fax, DVD, mais nada que se compare a da *internet*. Pois, quer queira, quer não, a internet envolve e engloba todas essas outras invenções. Porém, é de se notar que com ela também surge vários problemas, como ocorrência de crimes, fraudes que afetam diretamente a sociedade. Infelizmente, nossa legislação não está acompanhando a evolução da internet.

Atualmente, tem sido tormentosa a vida do legislador, e, mormente, dos operadores de direito, no que tange aos crimes cometidos virtualmente. Observe-se que a complicação está na tipificação penal desses crimes, vez que não há um crime específico na legislação para coibir essas fraudes, ou seja, a internet é apenas um meio de ser perpetrados os delitos, como, por exemplo, a divulgação de fotos de crianças nuas (pornografia infantil), fraude em contas correntes, desvio e transferências não autorizadas de valores (furto qualificado), sendo este o atual posicionamento do STJ. Com isso, é de se notar que determinada conduta, ainda que cause danos ao bem jurídico, não sendo tipificada anteriormente, é isento de punições. Estudiosos dessa área tende a admitir que pela exegese do princípio penal da legalidade, os crimes praticados atualmente pelos *hackers*, são isentos de punição.

Nossa Legislação Penal tem se orientado por um princípio primordial denominado princípio da reserva legal. A ordem constitucional vigente o exhibe no art. 5º, XXXIX, com o seguinte: "não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal". Destarte, o fato de alguém injetar um vírus no computador de um terceiro, deteriorando arquivos, captando informações, legalmente falando, não comete nem um delito. Contudo existe um PROJETO DE LEI DO SENADO, 76/2000, que estabelece nova pena aos crimes cometidos com a utilização de meios de tecnologia de informação e telecomunicações. E que em determinado ponto prevê o crime de disseminação de vírus de computadores, *in verbis*:

Dano por Difusão de Vírus Eletrônico: Art. 163-A. Criar, inserir ou difundir vírus em dispositivo de comunicação ou sistema informatizado, com a

finalidade de destruí-lo, inutilizá-lo ou dificultar-lhe o funcionamento.  
Pena: detenção, de 1 (um) a 3 (três) anos, e multa.

Por essa razão, é notório que se faz imperioso que todas as condutas, face ao princípio da reserva legal e a proibição da analogia *in malam partem*, praticadas virtualmente e em meio informatizado que se pretende criminalizar, seja descrita de forma explícita e detalhada em lei, ou caso contrário, continuar-se-á deparando com condutas atípicas.

Para Ronaldo Lemos da Silva Junior e Ivo Waisberg (2001: p. 276):

Há duas espécies de criminalidade informática: a) a praticada através do sistema de informática ou da internet, das quais são exemplos: a fraude informática, e os demais crimes contemplados no Código Penal e na Legislação Penal Especial: a calúnia, a difamação, a injúria, o estelionato, a violação de direito autoral, a propaganda enganosa etc. e, b) a praticada contra elementos de informática, das quais são exemplos: a sabotagem informática, o furto de dados, e a espionagem informática. A fraude informática consiste em toda ação que visa à obtenção de vantagem patrimonial através de uma manipulação informática, exemplo disso seria a transferência não consentida dos créditos de uma determinada conta de banco para outra, através da invasão do sistema de dados da respectiva instituição financeira.

Muito se discutiu sobre a caracterização da fraude informática, alguns estudiosos posicionaram como sendo crime de estelionato, outros enveredaram para o furto. Porém, atualmente o Superior Tribunal de Justiça se posicionou no que se refere à fraude em contas correntes, desvio e transferências não autorizadas de valores, dispondo como sendo furto qualificado, como se verá detalhadamente adiante. Contudo, o grande problema é no que concerne à sabotagem informática, o furto de dados, e a espionagem informática, que não é tipificado como crime. É nesse ponto que *hackers* se beneficiam do princípio da reserva legal e a proibição da analogia *in malam partem*. Portanto, essa forma de delinqüência criminal deve ser refutada com tecnologia de ponta, ou caso contrário, sem a tecnologia avançada que a sociedade precisa para o entrave na ação dos criminosos virtuais, a edição de lei penal sobre o tema em tela, infelizmente, só será mais uma de tantas obsoletas leis que se tem no Código Penal Brasileiro.

Por fim, Consoante a FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos)<sup>10</sup> - 2008:

---

<sup>10</sup> Disponível em: <[www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br)>.

Os bancos brasileiros investem anualmente bilhões de reais em sistemas de segurança física e eletrônica para garantir a tranquilidade de seus clientes e colaboradores. Também atuam em estreita parceria com governos, polícia e com o Poder Judiciário, para combater os crimes e propor novos padrões de proteção. Porém, apesar de tudo isso, infelizmente, ainda se vê muitas querelas judiciais entre clientes e bancos, por fraudes através da internet.

## 2.2 A aplicação do código de defesa do consumidor nos serviços bancários

Inicialmente, demonstrar-se-á a configuração do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) junto às relações bancárias. Tendo em vista que se faz necessário a especificação de consumidor e fornecedor, para ao final observar se as atividades bancárias estão regidas pelo Código de Defesa do Consumidor. Assim, tem-se que o CDC em seus artigos 2º e 3º, dispõe sobre o tema acima descrito, veja:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Destarte, nesses artigos fica explícita a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações bancárias. Entretanto, é premente salientar que muito se discutiu sobre a configuração do CDC (lei 8.078/90) nas relações bancárias. Tanto é verdade, que o Confederação Nacional do Sistema Financeiro (Consif) – entidade que agrega as mais respeitáveis instituições financeiras do país – ajuizou Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADIn 2.591), visando a declaração de inconstitucionalidade da aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações bancárias, com o argumento de que a referida ação, no exercício de controle concentrado desconsidere os serviços bancários como relação de consumo.



Porém, o STF, interprete maior da Constituição, em 2006<sup>11</sup>, colocou fim a toda e qualquer discussão no que tange a caracterização do mencionado anteriormente, tendo em vista que é o que se vê nessa decisão:

O Supremo Tribunal Federal (STF) decidiu, por maioria de votos, que as atividades bancárias estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor (CDC). A decisão encerra julgamento iniciado em abril de 2002, de ação direta de inconstitucionalidade impetrada pela Confederação Nacional das Instituições Financeiras (Consif) sobre a aplicação do CDC em atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitárias. Diante dessa decisão, ficou superada toda e qualquer questão relativa à matéria. Além do mais, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça corrobora a matéria, dispondo que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Relator(a): CARLOS VELLOSO. Julgamento: 06/06/2006. Órgão Julgador: Tribunal Pleno. Publicação: DJ 29-09-2006 PP-00031 EMENT VOL-02249-02 PP-00142.

Assim, essa decisão terá eficácia contra todos e efeito vinculante em relação aos órgãos do Poder Judiciário e à Administração Pública Federal, Estadual e Municipal. Ainda sobre o tema, os doutrinadores Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho (2006: p. 326), discorrendo sobre a matéria salienta que:

A ausência de legislação protetiva violaria o comando constitucional que impõe a proteção do consumidor como princípio da ordem econômica e, também, o direito fundamental à igualdade, na medida em que a norma legal deve imprimir igualdade jurídica – por meio do reconhecimento de instrumentos de defesa ao hipossuficiente – em relações onde exista desigualdade econômica.

Sergio Cavaliere Filho em sua Obra (2008: p. 402), faz referência a artigo publicado na *Revista dos Tribunais* – Conceitos fundamentais do Código de Defesa do Consumidor – *apud* Adalberto Pasqualotto:

Que Embora o dinheiro, em si mesmo não seja objeto de consumo, ao funcionar como elemento de troca, a moeda adquire a natureza de bem de consumo. As operações de crédito ao consumidor são negócios de consumo por conexão, compreendendo-se nessa classificação todos os meios de pagamento que ocorre diferimento da prestação monetária, como cartões de crédito, cheques-presentes etc. (RT 666/53).

Nesse diapasão, no que tange a responsabilização pelos produtos e serviços bancários o Código de Defesa do Consumidor, também é muito claro. Em seus artigos 12 e 14, demonstram categoricamente a relação cliente/banco:

<sup>11</sup> Disponível em: [www.jusbrasil.com.br/noticia/stf-regras-do-codigo-de-defesa-do-consumidor-valem-para-os-bancos](http://www.jusbrasil.com.br/noticia/stf-regras-do-codigo-de-defesa-do-consumidor-valem-para-os-bancos);

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

O artigo 14º do CDC (lei 8.078/90) como já fora mencionado anteriormente, ratifica e acrescenta alguns detalhes da teoria objetiva que é claramente demonstrada no CDC, ou seja, os bancos assumem os riscos pelos serviços prestados aos clientes. É o que diz o art. 14º do CDC, "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços...".

Assim sendo, tem-se que a relação cliente/banco é explicitamente regida pelo Código de Defesa do Consumidor, através da teoria objetiva. Não se pode olvidar que há muitas vantagens em meio às mutações tecnológicas vivenciadas no dia a dia. Nesse contexto o capitalismo aflora os instintos consumistas da sociedade criando riscos na relação consumidor/fornecedor. Assim, quando da consumação dessa relação, necessita-se de que alguém se responsabilize para uma eventual ocorrência de dano. Por isso, é que se fala na teoria objetiva, baseada na teoria do risco empregado na atividade, tendo em vista que o fornecedor conhece os riscos da efetivação dos serviços, e sendo assim, dispõe-se a ressarcir eventuais danos, independente de culpa.

Somado ao que fora mencionado, é necessário que a boa-fé esteja presente nos contratos, mormente, nos contratos bancários em que as cláusulas podem causar grande prejuízo ao pólo mais fraco, que nesse caso, seria o consumidor dos serviços. A (Lei 8.078/90) dispõe em seu artigo 47, "que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor". Silvio Rodrigues (2004: p. 61), discorrendo sobre o princípio da boa-fé reza que:

É um conceito ético, moldado nas idéias de proceder com correção, com dignidade, pautando sua atitude pelos princípios da honestidade, da boa intenção e no propósito de a ninguém prejudicar. Numa acepção genérica,

derivada de sua própria etimologia, *bona fides*, a *fides* seria a honestidade, a confiança, a lealdade, a sinceridade que deve ser usada pelos homens em suas relações internegociais.

Além do mais, o CDC (lei. 8.078/90), assevera como sendo um direito do consumidor a especificação clara dos serviços ou produtos prestados pelo fornecedor, indo desde a qualidade até os riscos dos serviços e/ou produtos.

Por tudo demonstrado, para que se evite cláusulas abusivas em contratos bancários, mister se faz a proteção do lado mais fraco da moeda, que no caso, seriam os clientes bancários, contendo assim, a excessiva força econômica das instituições bancárias, lado mais forte. O Código de Defesa do Consumidor procura dar essa proteção em seu artigo 51, I, *in verbis*:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis.

A grande relevância do tópico em tela está na aferição da responsabilidade dos bancos pela má ou inadequada prestação dos serviços, ou seja, caso haja a violação de um dever com a ofensa a um bem jurídico, tende a responsabilização das instituições. Porquanto, que os vícios de segurança são tratados nos artigos 12 a 17 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90). Que por sua vez, são aqueles defeitos que fazem com que o produto seja potencialmente danoso à integridade física ou ao patrimônio do consumidor. Ocorrem quando o produto não apresenta a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração a sua apresentação, o uso e os riscos normais, a época em que foi colocado em circulação, dentre outras circunstâncias. Tem ínsito um perigo de dano patrimonial ou extrapatrimonial.

Por fim, hodiernamente não há de se aquiescer outra interpretação que não seja a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações bancárias, pois o ordenamento jurídico brasileiro converge em todos os pontos para essa configuração. Por isso, quando for responsabilizar as instituições bancárias por alguma imprecisão dolosa ou culposa em seus serviços, seja civil, criminal ou administrativamente, devem-se levar em conta os dispositivos do Código de Defesa

do Consumidor.

### 2.3 Os contratos bancários e seu disciplinamento

Observa-se que para a relação cliente (consumidor) – banco (prestador de serviço), necessário se faz que exista previamente um contrato bancário entre as partes. Assim, como todo contrato, ele é um negócio jurídico que estipula direitos subjetivos e deveres jurídicos. Para que esses contratos sejam efetivados entre as partes é imprescindível à junção de alguns requisitos básicos. Poder-se-ia citar a confiabilidade para se ultimar o contrato, as taxas de serviços cobradas pela instituição bancária, o risco da operação de crédito, etc. Assim, é relevante o detalhamento de alguns pontos sobre essas espécies de contrato para melhor entendimento da relação.

Nesse sentido, de forma geral os contratos bancários são comutativos, de adesão na maioria das vezes, e sigilosos. É Comutativo porque como bem salienta Sílvio Rodrigues (2004: p. 33), “é oneroso no qual a estimativa da prestação a ser recebida por qualquer das partes pode ser efetuada no ato mesmo em que o contrato se aperfeiçoa”. Assim, no momento da assinatura do contrato as partes observam as vantagens e desvantagens, que esse negócio jurídico comporta. É de adesão no sentido de que como dispõe Sílvio Rodrigues (2004: p. 44):

É aquele que em todas as cláusulas são previamente estipuladas por uma das partes, de modo que a outra, no geral mais fraca e na necessidade de contratar, não tem poderes para debater as condições, nem introduzir modificações, no esquema proposto. Este último contraente aceita tudo em bloco ou recusa tudo por inteiro.

Por fim, é sigilo porque está envolvido a relação de confiança cliente – banco, é o que dispõe o art. 1º da Lei Complementar nº 105 de 2001, que reza: “As instituições financeiras conservam sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados”. Com isso, têm-se as características mais relevantes dos contratos bancários.

Em se tratando de espécies de contratos bancários, cita-se o contrato de depósito bancário, o de conta corrente, o de abertura de crédito e o atual internet banking. O contrato de depósito bancário é aquele em que o depositante entrega

quantia para o depositário (banco), assumindo este o risco da atividade, podendo dispor da quantia, mas sendo obrigado a restituí-la quando o depositante requisitar.

No dizer de Fabio Ulhoa (2005, p. 448) “o depósito bancário é contrato pelo qual uma pessoa (depositante) entrega valores monetários a um banco, que se obriga a restituí-los quando solicitados”.

Para MARTINS (1997, p. 433) o contrato de depósito é a “operação bancária segundo a qual uma pessoa entrega ao banco determinada importância em dinheiro, ficando o mesmo com a obrigação de devolvê-la no prazo e nas condições convencionadas”.

No que concerne aos contratos de conta corrente, observa-se que o contrato de conta corrente é o contrato pelo qual o banco percebe numerário do correntista ou de terceiros e se obriga a efetuar pagamentos por ordem do cliente, pela utilização daqueles recursos, com ou sem limite de crédito. Aqui, os bancos oferecem serviços para que o cliente faça transações diárias com o seu dinheiro, como saques e depósitos, através de pagamento de tarifas de serviços cobradas pelas instituições bancárias. Consoante ULHOA (2005, p.412):

A conta corrente é o contrato pelo qual o banco se obriga a receber valores monetários, entregues pelo correntista ou por terceiros e proceder a pagamentos por ordem do mesmo correntista, utilizando-se desses recursos.

Os contratos de abertura de crédito ocorrem quando é aquele em que os bancos disponibilizam a seus clientes, dinheiro bens ou serviços por tempo determinado. É demasiada a utilização desse contrato devido à necessidade dos clientes adimplir com suas obrigações. Segundo MARTINS (1997, p. 436):

Entende-se por abertura de crédito o contrato segundo o qual o banco se obriga a por à disposição de um cliente uma soma em dinheiro por prazo determinado ou indeterminado, obrigando-se este a devolver a importância, acrescida de juros, ao se extinguir o contrato.

Por fim, tem-se os contratos de internet banking, que assim como os demais requer todas as formalizações da assinatura do contrato para a prestação dos serviços. Nessa senda, as instituições bancárias estipulam alguns preceitos para a estipulação dos serviços, tais como: o código do utilizador; código de acesso, teclado do virtual chave de confirmação, código para a confirmação de e-mail. Além

disso, estipulam-se também outras regras para a lavratura do contrato, inclusive o pagamento de taxas pelos serviços prestados.

Por isso, que as instituições bancárias respondem objetivamente, independente da existência de culpa, vez que assume uma atividade de risco e está auferindo lucros para o desenvolvimento com qualidade da prestação de serviço.

### CAPÍTULO 3 O EMPREGO DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES NOS SERVIÇOS BANCÁRIOS E A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS

A internet cada vez mais é utilizada no setor bancário, aumentando assim o risco e a responsabilidade da instituição quando de sua utilização na relação com seus clientes/consumidores. Como se verá adiante, os bancos assumem uma atividade de risco embasada na teoria objetiva, ou seja, atividade em que responderá por danos causados a clientes independente da existência de culpa. Para isso aferindo a ação ou omissão do agente, o nexo de causalidade e o dano existente.

Nesse diapasão, suscitarão grandes questionamentos sobre a responsabilidade civil dos bancos em face aos clientes, por serviços prestados de forma negligente, omissa, causando danos a clientes e configurando pressupostos da responsabilidade para o devido ressarcimento.

O tema em tela, é de uma importância que avulta aos olhos, pois diuturnamente se está transacionando pela a internet não só pelos bancos, mas também de outras formas, como, por exemplo, o comércio eletrônico que cresce consideravelmente. Por isso, mister se faz conhecer a responsabilidade civil para aplicá-la em todos os dispositivos causadores de dano.

Os serviços chamados *internet banking*, que são serviços prestados pelo banco através da internet, demonstra-se acobertado de grande rentabilidade, devido aos grandes investimentos dos bancos em materiais técnicos aprimorados para um serviço de qualidade e lucrativo, vez que a estrutura física, pessoal, documental quase não existe, ou seja, os bancos não precisam gastar com extratos conferências, com pagamento de funcionários para determinado serviços etc.

Por fim, no que tange a conduta dos bancos frente à má prestação dos serviços, exara-se que na maioria das vezes tendem a querer se eximir da responsabilidade suscitando a culpa exclusiva do cliente na operação. Ora, a relação banco/cliente é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo assim, o ônus da prova é da instituição bancária que deve demonstrar a clarividência do que se alega. Além disso, não há de se olvidar que nessa relação o consumidor é a parte hipossuficiente na relação carecendo assim, de proteção frente às poderosas instituições bancárias que podem pagar grandes advogados, que podem custear grandes despesas e suportar as indenizações advindas.

Destarte, é nesse contexto que se dará a responsabilidade civil das

instituições bancárias pelos danos ocorridos aos correntistas por transferências indevidas e não autorizadas através da internet.

### 3.1 A utilização da internet como meio de acesso e extensão da atividade bancária

Consigne-se, inicialmente a grande relevância de avanços tecnológicos em toda a existência humana. A todo instante há uma inovação tecnológica, seja na robótica, seja na informática, seja na ciência, o direito não está conseguindo acompanhar as constantes inovações, e assim sendo surgem conflitos de árduas soluções. Como bem destaca Ronaldo Lemos da Silva Junior e Ivo Waisberg (2001: p. 192):

O ser humano passou a incorporar técnicas eletrônicas em suas atividades cotidianas. Tal como em outros instantes históricos revolucionários em que a técnica desenhou novos costumes sociais, a tecnologia digital vem modificando as potencialidades do corpo humano. Como diria Sterlac, "(...) hoje, a tecnologia nos colo à pele, ela está prestes a se tornar um componente do nosso corpo – desde o relógio de pulso até o coração artificial – para mim, é o fim da noção darwinista de evolução como desenvolvimento orgânico ao longo de milhões de anos por meio da seleção natural. De agora em diante, com a nano-tecnologia, o homem pode degustar a tecnologia. O corpo deve ser considerado, portanto, como uma "estrutura". Durante a idade média, foram as técnicas de trabalho agrícola que mais se desenvolveram. Na era da vida digital, as técnicas de obtenção do conhecimento alastram-se velozmente.

Destarte, devido a esse desenvolvimento rápido da internet, percebe-se que nos dias de hoje, ela é difundida no meio bancário como forma de acesso e extensão da atividade. É tanto, que como já fora mencionado acima, cresceu o número de clientes que realizam operações através da internet, o conhecido *internet banking*. Em contra partida, cresceu também a obrigação dos bancos responderem por possíveis falhas no sistema bancário de uma forma geral. Tendo assim, que investir mais ainda em tecnologia de ponta para evitar fraudes.

A internet sem dúvidas criou uma revolução em todos os setores, seja na economia, seja na educação. Não há como deixar de reconhecer as mudanças instituídas pela rede mundial de computadores. Percebe-se, que alguns segmentos as modificações foram tantas, que não se vê mais a atividade sem está interligada a internet, é como as atividades bancárias, que diuturnamente está ligada à internet.

As atividades bancárias consistem, em suma, em intermediar dinheiro, ou



seja, os bancos captam esse bem no mercado e o repassam. Nesse meio termo eles são remunerados pelo *spread* (diferença entre o valor do dinheiro na captação e no repasse, simbolizado na taxa de juros). Observe-se que os serviços mais disponibilizados para os clientes bancários usuários do *internet banking*, destacam-se consultas a saldos, obtenção de extratos, transferências de valores entre contas ou de uma pessoa a outra, e abertura de conta. O Conselho Monetário Nacional aprovou a Resolução 2.817 de 22.02.2001, a qual viabiliza, entre outras providências, a abertura de contas exclusivamente por meio eletrônico em instituições financeiras ou em entidades autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Nos termos dessa norma, que disponibiliza os meios eletrônicos utilizados pelas instituições bancárias estão a internet, os terminais de auto-atendimento, o telefone e outros meios de comunicação à distância disponíveis pela instituição bancária para fins de relacionamento com seus clientes.

Grande parte dos correntistas bancários no País, que são também internautas, utiliza os serviços disponíveis de *Internet Banking* das instituições financeiras. Esse é um dos indicadores divulgados pela pesquisa "O Setor Bancário em Números", da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos)<sup>12</sup> - 2008:

Tomados pela mesma onda de crescimento que multiplicou o número de computadores vendidos no País, fez crescer as compras virtuais e aumentou o número de usuários de Internet, os serviços bancários oferecidos na grande rede registraram, em 2007, um total de 29,8 milhões de contas ativas. Isso significa um crescimento de 9,2% sobre o registrado em 2006. Desse total, 25,3 milhões são de pessoas físicas e 4,5 milhões são contas jurídicas. "Se considerarmos que ao final de 2007, a população de usuários ativos da Internet com mais de 16 anos era de 40 milhões (cálculos do IBOPE / NetRatings, publicados em março), o número de clientes Pessoas Físicas de Internet Banking, que superou a cifra de 25 milhões de usuários, representa cerca de dois terços dos internautas", diz Carlos Eduardo Correia da Fonseca, diretor de Tecnologia e Automação Bancária da Febraban. Essa proporção aumenta ainda mais se levarmos em conta que parte da população mais jovem ainda não possui conta bancária.

Marcos Aurélio Greco e Ives Gandra da Silva (2001: p. 232), dispendo sobre a responsabilidade civil de operações pela internet explana que:

O direito moderno com o advento da internet está cada vez mais deixando de lado as relações com base no dinheiro-moeda e também no cheque. O papel está cada vez mais distante das atividades e dos meios de

<sup>12</sup> Disponível em: [www.metaanalise.com.br/inteligenciademercado/inteligencia/pesquisas/cresce-n-mero-de-contas-internet-banking.html](http://www.metaanalise.com.br/inteligenciademercado/inteligencia/pesquisas/cresce-n-mero-de-contas-internet-banking.html);

pagamento. É fácil notar que os bancos começam a se utilizar do meio eletrônico, pretendendo que o cliente estabeleça uma relação *on line*, portanto, diretamente do seu computador com o banco pela não-divulgação dessas manifestações, dessas atuações por parte do cliente. Por quê? Porque quem assume a responsabilidade de que não existirá lesão para aquele que aderiu à mesma.

Por tudo evidenciado, as relações transacionais através da internet como meio de acesso e extensão da atividade bancária, é sem dúvidas, crescente, e tendenciosa a uma evolução ainda mais a clientes que se utilizam da internet no dia a dia. Nessa vereda, é que aumenta a responsabilidade dos bancos em qualificar ainda mais os serviços prestados, sob pena de responder civilmente, como bem salienta o Código Civil Brasileiro em seu artigo, 927, parágrafo único, que reza "Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem".

### 3.2 A responsabilidade civil dos Bancos pela má prestação dos serviços ao consumidor

De forma incipiente, é necessário deixar explícita a responsabilidade civil objetiva dos bancos na relação com seus clientes. O insigne doutrinador Costa Machado (2008: p. 644-645) em seu Código Civil Interpretado, salienta que:

No caso do art. 927, parágrafo único, trata-se de responsabilidade objetiva, porque é independente da verificação de culpa, e está fundada na teoria do risco criado em decorrência da atividade lícita que o agente desenvolve, como cláusula geral de responsabilidade objetiva. A norma é semelhante a do Código de Defesa do Consumidor, só que este trata de relações de consumo e o Código Civil amplia essa norma para relações civis. Assim, sob a égide da responsabilidade objetiva e da doutrina da reparação dos danos, com o enfoque ao lesado e não ao lesante, está se cumprindo a norma maior: proteger a pessoa humana e sua dignidade. A responsabilidade civil é fundada no risco.

O código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) vai mais além, dispondo em seu artigo 14, 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, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Assim, o prestador de serviços assume o risco da atividade, e por isso se responsabiliza por eventuais danos, obviamente que essa responsabilidade se exclui, quando o consumidor/cliente deu causa ao dano, ou seja, culpa exclusiva sua.

Dessa forma, a idéia da reparação é muito mais ampla do que do que a idéia de ato ilícito. Isso se deve ao fato de que nem sempre a ilicitude do agente está presente numa ação de indenização. O que gera a reação legal na responsabilidade civil é a perda ou a diminuição do patrimônio do lesado ou, ainda, o dano moral, que podem ser motivados pela ilicitude da ação do autor da lesão ou pelo risco corrido pelo mesmo. Além do ato ilícito existem diferentes fatores geradores da responsabilidade civil<sup>13</sup>.

Os Tribunais vêm reiteradamente decidindo a favor dos consumidores quando há falha ou mesmo negligência das instituições bancárias em caso de responsabilidade civil, como se vê nos anexos deste trabalho. Nota-se que quando há a relação entre correntista-banco e ocorre alguma transferência ou saque indevido ou qualquer outro tipo de fraude a responsabilidade civil de reparar o dano é da instituição bancária devido está exercendo uma atividade de risco acobertada pela teoria objetiva. Além do mais, provado a relação de consumo ocorre à inversão do ônus da prova, ou seja, o banco se quiser se eximir da responsabilidade é que tem que provar a culpa exclusiva do cliente nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, deve-se ficar clarividente que o banco somente se eximirá da responsabilidade de indenizar, se conseguir provar *incontesti* a culpa exclusiva do cliente correntista, a não ser o banco se responsabilizará, tendo em vista ser o pólo mais forte da relação e o que aufere mais lucro com todas as transações.

Dispondo sobre o assunto exposto a eminente doutrinadora Maria Helena Diniz (2007: P. 363), reza que:

Com base no art. 927 do Código Civil, firmou-se também o entendimento no sentido de que, nos casos em que o dinheiro é indevidamente sacado da conta do cliente por pessoa estranha, o banco é responsável na reposição do valor. O cliente não é obrigado a comprovar que não foi ele quem retirou o dinheiro da conta (prova negativa). Pelo contrário, compete ao banco provar que foi o cliente quem promoveu os saques e, se essa não é feita, o banco deve ser responsabilizado pelos prejuízos sofridos ao

<sup>13</sup> Disponível em: <http://www.apriori.com.br/cgi/for/responsabilidade-civil-dos-bancos-elder-araujo-t81.html> - acesso em 17/02/2009;

correntista.

Assim, tomando como base o Código de Defesa do Consumidor, pela a atividade bancária ser uma atividade de risco, em que deve assumi-la quando da má prestação dos serviços aos clientes/consumidores, ainda mais quando ocorre o anúncio, toda uma publicidade do serviço prestado fazendo emergir uma idéia de grande segurança no serviço. Sendo assim, quando há essa quebra de segurança e ocorre efetivamente o dano por negligência no serviço prestado estará configurada a responsabilidade civil da instituição bancária.

Na seara do Direito Penal, o Superior Tribunal de Justiça decidiu que a transferência fraudulenta de valores de conta bancária, por meio da Internet, configura o crime de furto qualificado, consumado com a subtração dos valores, atribuindo a competência para julgamento do caso ao juízo do local em que a quantia em dinheiro foi retirada da conta, é o que se vê:

CONFLITO NEGATIVO DE COMPETÊNCIA. SAQUE FRAUDULENTO DE CONTA BANCÁRIA DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL MEDIANTE TRANSFERÊNCIA VIA INTERNET. CRIME DE FURTO QUALIFICADO. CONSUMAÇÃO COM A SUBTRAÇÃO DOS VALORES. COMPETÊNCIA DO JUÍZO FEDERAL DO LOCAL ONDE A QUANTIA EM DINHEIRO FOI RETIRADA. Rel, Ministro Jorge Mussi; Autor: Justiça Pública; Réu: em apuração; SUSCITANTE: JUÍZO FEDERAL DA 2A VARA DE CHAPECÓ - SJSC; SUSCITADO: JUÍZO FEDERAL DA 5A VARA DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS. CONFLITO DE COMPETÊNCIA Nº 94.775 - SC (2008/0059203-0).

A conduta descrita nos autos, relativa à ocorrência de saque fraudulento de conta bancária mediante transferência via internet para conta de terceiro, deve ser tipificada no artigo 155, § 4º, inciso II, do Código Penal<sup>14</sup>, pois mediante fraude utilizada para ludibriar o sistema informatizado de proteção dos valores mantidos sob guarda bancária, foi subtraída quantia de conta-corrente da Caixa Econômica Federal. Precedentes da Terceira Seção. Conflito conhecido para declarar-se competente o Juízo Federal do local da subtração do bem, qual seja, o da Segunda Vara de Chapecó - Seção Judiciária de Santa Catarina, o suscitante.

Não obstante o que fora mencionado, percebe-se a existência de causas de exclusão da responsabilidade bancária, como, por exemplo, a culpa exclusiva do cliente. Nesse ponto, os clientes bancários não fazem jus à indenização, vez que agiram contra o procedimento bancário já acordado em contrato quebrando o nexo de causalidade. Os doutrinadores Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho

<sup>14</sup> Art. 155 - Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel:

Furto qualificado

§ 4º - A pena é de reclusão de 2 (dois) a 8 (oito) anos, e multa, se o crime é cometido. II - com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza;

(2006: p. 114), descrevendo sobre o assunto, observa que:

Admite-se como causa de isenção de responsabilidade o que se chama de culpa exclusiva da vítima. Com isso, na realidade, se alude a ato ou fato exclusivo da vítima, pelo qual fica eliminada a causalidade em relação ao terceiro interveniente no ato danoso.

Nessa senda, diante do exposto é categórica a responsabilidade civil das instituições bancárias nas relações com seus clientes, tendo em vista que todos os dispositivos do nosso ordenamento jurídico convergem para esse entendimento. Assim, serviços prestados de forma lacunosa ensejam a responsabilidade na esfera civil, pois os bancos são considerados fornecedores pelo Código de Defesa do Consumidor e assume plenamente uma atividade de risco.

### 3.3 O necessário ressarcimento aos consumidores pelos prejuízos advindos das transferências não autorizadas e realizadas através da internet.

A responsabilidade civil é um tema muito discutido entre os operadores do direito, mormente porque trata de uma prestação indenizatória pelo agente causador do dano. Destarte, para melhor detalhar a necessidade de ressarcir os consumidores pelos prejuízos advindos das transferências não autorizadas e realizadas através da internet, necessário se faz um estudo mais aprimorado sobre pontos fundamentais da responsabilidade civil das instituições bancárias.

Nesse sentido, no que concerne aos pressupostos da responsabilidade civil, observa-se que os civilistas divergem quanto sua classificação. Sílvio Rodrigues (1999; p. 14) trata como pressupostos:

A ação ou omissão do agente, culpa do agente, relação de causalidade e o dano experimentado pela vítima, ponderando que na responsabilidade civil objetiva não interessa aferir a culpa, ou seja, a culpa não faz parte dos pressupostos para a responsabilidade civil objetiva.

Por isso, que na relação correntista/banco independe aferir a culpa da instituição bancária para a indenização. Pode-se dizer que a ação e a omissão estão estampados atrelados a conduta do agente, ou seja, seu comportamento exteriorizado através de ações. Os doutrinadores Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho (2006: p. 27), dispendo sobre o assunto, reza que:

Entender a ação (ou omissão) humana voluntária é pressuposto necessário para a configuração da responsabilidade civil. Trata-se, em outras palavras, da conduta humana, positiva ou negativa (omissão), guiada pela vontade do agente, que desemboca no dano ou prejuízo.

Noutra banda, tem-se também o nexos de causalidade como sendo pressuposto da responsabilidade civil. Nesse ponto, percebe-se que para haver o dever de indenizar, necessário se faz a demonstração de causalidade entre o dano e ação. Maria Helena Diniz (2007: P. 107), exara-se que:

O vínculo entre o prejuízo e a ação designa-se "nexo causal", de modo que o fato lesivo deverá ser oriundo da ação, diretamente ou como sua consequência previsível. Tal nexos representa, portanto, uma relação necessária entre o evento danoso e a ação que o produziu, de tal sorte que esta é considerada como sua causa. Todavia, não será necessário que o dano resulte apenas imediatamente do fato que o produziu. Bastará que se verifique que o dano não ocorreria se o fato não tivesse acontecido. Este poderá não ser a causa imediata, mas, se for condição para a produção do dano, o agente responderá pela consequência. Assim sendo, não interessa definir se a conduta foi culposa, porquanto para o âmago da discussão o que é relevante é medir se houve a relação de causalidade entre a ação ou omissão do agente e o dano suportado.

Por fim, analisando o dano causado pelo agente, que especificamente no tema posto, é causado quando das ações ou omissões das instituições bancárias na relação cliente – banco através de transferências indevidas ou não autorizadas pela internet, causando prejuízos aos correntistas (DANO). Com isso, vê-se que devido à responsabilidade civil dos bancos ser objetiva baseada no risco da atividade os danos devem ser ressarcidos independente de culpa.

Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho (2006:p.36 e 38), em sua obra sobre responsabilidade civil, apud Sérgio Cavalieri filho, que:

O dano é, sem dúvida o grande vilão da responsabilidade civil. Não haveria o que se falar em indenização, nem em ressarcimento, se não houvesse o dano. Pode haver responsabilidade sem culpa, mas não pode haver responsabilidade sem dano. Na responsabilidade objetiva, qualquer que seja a modalidade do risco que lhe sirva de fundamento - risco profissional, risco proveito, risco criado etc. -, o dano constitui o seu elemento preponderante. Tanto é assim que, sem dano, não haverá o que reparar, ainda que a conduta tenha sido culposa ou até dolosa.

Os autores tratando do dano indenizável consignam que pra ser efetivamente reparável, necessário se faz a violação de um interesse jurídico patrimonial ou extrapatrimonial de uma pessoa física ou jurídica; e ainda a certeza e a subsistência do dano.

Maria Helena Diniz (2007: p. 59/60), discorrendo sobre o tema reza que:

O dano é um dos pressupostos da responsabilidade civil, contratual ou extracontratual, visto que não poderá haver ação de indenização sem a existência de um prejuízo. Só haverá responsabilidade civil se houver um dano a reparar (RSTJ, 63:251). Isto é assim porque a responsabilidade resulta em obrigação de ressarcir, que, logicamente, não poderá concretizar-se onde nada há que reparar. Não pode haver responsabilidade civil sem a existência de um dano a um bem jurídico, sendo imprescindível a prova real e concreta dessa lesão. Deveras, para que haja pagamento da indenização pleiteada é necessário comprovar a ocorrência de um dano patrimonial ou moral, fundados não na índole dos direito subjetivos afetados, mas nos efeitos da lesão jurídica.

Para melhor explicitar o dano, observa-se que ele se ramifica em dano material e dano moral. No que tange ao dano material, é aquele que diretamente afeta o patrimônio da vítima, seja de forma total, seja parcial. Já o dano moral no dizer de para Maria Helena Diniz (2007: p.88 e 91) é:

O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica (CC, art. 52; Sumula227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. E a onda dispõe que a há uma subdivisão que é o dano moral direto e o indireto. O primeiro consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação ou gozo de um bem jurídico extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a integridade corporal e psíquica, a liberdade, a honra, o decoro, a intimidade, os sentimentos afetivos, a própria imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família). Abrange, ainda, a lesão à dignidade da pessoa humana (CF/88, art. 1º, III).

Já o dano moral indireto, consiste na lesão a um interesse tendente à satisfação ou gozo de bens jurídicos patrimoniais, que produz um menoscabo a um bem extrapatrimonial, ou melhor, é aquele que provoca prejuízo a qualquer interesse não patrimonial, devido a uma lesão a um bem patrimonial da vítima. Deriva, portanto, do fato lesivo a um interesse patrimonial. Por exemplo: perda de coisa com valor afetivo, ou seja, de um anel de noivado.

Assim, ao colocar a disposição dos clientes transações bancárias pela internet, asseverando total segurança na relação, responsabiliza-se civilmente a instituição bancária pelos prejuízos sofridos por correntistas que tiverem suas contas invadidas por "hackers". Deve-se ter em mente a fixação do valor da compensação do dano moral com cautela e prudência, atendendo às particularidades próprias ao caso concreto, de modo que o valor arbitrado não seja elevado ao ponto de culminar em aumento patrimonial indevido ao lesado, nem demasiadamente inexpressivo, por desviar o seu fim pedagógico, advindo do ordenamento jurídico atinente à espécie.

Com isso, diante dos comentários proficientes dos doutrinadores acima mencionados, viu-se que para haver o devido ressarcimento deve-se seguir os

pressupostos da responsabilidade civil. Com isso, nas relações entre o correntista e a instituição bancária, quando há de alguma forma a má-prestação do serviço por parte da instituição (ação ou omissão do agente – ato ilícito), e há a relação entre cliente – banco (nexo de causalidade), advindo prejuízos para o correntista (dano), **existe** assim a necessidade de indenizar por parte do banco. Aqui a título de danos materiais e morais – dependendo do caso concreto.

Diante do que fora mencionado, vê-se que os bancos cada vez mais devem aprimorar e aperfeiçoar os serviços prestados aos clientes, tendo em vista que eles são o lado mais forte da relação e tem condições suficientes para investir em tecnologia de ponta para evitar fraudes nas transações. Caso contrário, continuar-se-á indenizando seus correntistas por transferências indevidas e não autorizadas através da internet, vez que está consolidado em nosso ordenamento jurídico que a relação entre cliente-banco é regida pelo Código de Defesa do Consumidor e, que ainda, os bancos assumem um serviço de risco abrangido pela responsabilidade civil objetiva.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que fora exposto neste trabalho, percebe-se cristalinamente que a responsabilidade civil das instituições bancárias pelos danos ocorridos aos clientes por transferências indevidas e não autorizadas através da internet é um tema de grande importância para as sociedades de todo mundo, vez que devido à globalização os fatos sociais estão em constantes mutações e a lei deve acompanhá-las. Destarte, deve-se levar em consideração o antigo brocardo: *ubi societas, ibi jus* (onde está a sociedade está o direito). Sendo assim, para que não ocorram iniquidades, devido pouca legislação específica sobre o assunto, mister se faz considerar a hipossuficiência dos consumidores na relação com os bancos que são os fornecedores.

Verificou-se a relevância da internet em todos os setores, principalmente no setor bancário que não efetiva seus serviços sem a utilização da mesma. Com isso, devido ser um dos principais instrumentos nos serviços bancários, detalhou-se toda sua evolução até o que se tem hoje.

Contudo, com o surgimento e evolução da internet emerge as figuras dos fraudadores da internet, os chamados criminosos virtuais que se utilizam variadas formas para captação de informações. Nesse sentido, é que deve haver o aumento da tecnologia no sistema bancário para prevenir e evitar as ações desses fraudadores.

Observou-se que, diante dessas fraudes havendo danos ao cliente/consumidor nasce a obrigação de reparar o dano. Nesse ponto, aferiram-se os pressupostos da responsabilidade civil, a ação ou omissão do agente, o nexo causal e o dano. Ponderou-se ainda, que não se faz necessário medir a culpa do agente envolvido, uma vez que a responsabilidade civil para o tema em tela é embasada na teoria objetiva, assumindo o risco da atividade.

Apurou-se que a instituição bancária só não será responsabilizada quando provar que houve culpa exclusiva do cliente, vez que ela avoca para si o ônus da prova devido às relações cliente-banco ser acobertada pelo Código de Defesa do Consumidor. Assim sendo, viu-se que ocorrendo os pressupostos da responsabilidade civil e não sendo provado a culpa exclusiva da vítima os bancos são totalmente responsáveis pelos danos, independentemente da aferição de culpa. Consigne-se que muito se discutiu a respeito da relação cliente-banco se era ou não

regida pelo Direito do Consumidor, como fora demonstrado acima, o STF encerrou toda a discussão, decidindo que a relação cliente-banco é acobertada pelo Código de Defesa do Consumidor.

Diante de tudo supracitado, deve haver a responsabilização das instituições bancárias por assumir uma atividade de risco. A doutrina e a jurisprudência, que são importantes fontes do direito, estão em perfeita assonância nesse ponto. Dificilmente se encontra um posicionamento contrário aos argumentos demonstrado neste trabalho.

Note-se, que os estudos demonstrados nesta pesquisa vão ser de grande valia, tendo em vista que a matéria ainda é pouco ventilada por operadores do direito. Nestes termos, há de se salientar ainda que fora tocado todo ponto no que concerne a responsabilidade objetiva do banco, e que sua relação para com os clientes é regida pelo Direito do Consumidor, e por assim ser, o ônus da prova deve ser invertido colocando em pé de igualdade o banco, que é o prestador de serviços, e o cliente que é o consumidor desses serviços.

No mais, percebe-se a necessidade de um incremento de estudos sobre o tema pesquisado devido a sua grande importância, e principalmente pelo grande volume de transações bancárias e negócios jurídicos feitos através da internet. A tendência é que nesse século XXI, estes negócios e transações expandam ainda mais devido ao grande número de pessoas que tem acesso a internet. Pondera-se, que a internet fora uma invenção que atravessou barreiras, conceitos. Suas transformações são desmedidas, a cada dia que passa mais pessoas está tendo acesso à internet, até as pessoas que vivem nos lugares mais longínquos estão desfrutando-a. Com isso, com esse grande avanço da internet, necessita-se de mais estudos, Leis, Regulamentos sobre o tema pesquisado, para que não se possa cometer iniquidades, e que num futuro próximo todas essas transações sejam efetuadas com toda a segurança que se busca.

Além disso, diante todas as passagens deste trabalho de pesquisa se primou buscar o tratamento dos iguais de forma igual e os desiguais de forma desigual, ou seja, buscou-se a todo o momento demonstrar a hipossuficiência dos clientes/consumidores na relação com as instituições bancárias, vez que estas detêm um grande poderio econômico e tecnológico podendo contratar grandes juristas para assessora-lá, diferindo geralmente dos clientes/consumidores. Assim, a balança do direito deve ser igualada com os mesmos pesos.

Em face do exposto, conclui-se pelo reconhecimento da responsabilidade civil das instituições bancárias pelos danos ocorridos aos clientes por transferências indevidas e não autorizadas através da internet, e que com o trabalho em tela se possa dar mais ênfase a esse relevante assunto e sempre levar em consideração a parte mais fragilizada da relação para a solução de querelas judiciais. Nesse sentido, o presente trabalho servirá como meio de pesquisa para operadores do direito e para que os clientes bancários conheçam seus direitos no seu dia a dia. Portanto, não há de se aquiescer outro entendimento sobre a responsabilidade civil dos bancos, pois se estaria ferindo todo o ordenamento jurídico e mais, estar-se-ia maculando a imagem da justiça.

## REFERÊNCIAS

AFONSO, César. *Desenvolvimento de uma epidemia*. Disponível em: <[www.rnti.fesppr.br/include/getdoc.php](http://www.rnti.fesppr.br/include/getdoc.php)>. Acesso em: 14 de setembro de 2008.

AFFONSO JÚNIOR, Carlos Moraes. *Responsabilidade civil dos bancos virtuais brasileiros nas fraudes envolvendo o furto de senhas eletrônicas. As implicações do desenvolvimento de sistemas de segurança*. Jus Navigandi, Teresina, ano 13, n. 1966, 18 nov. 2008. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=11978>>. Acesso em: 15 de janeiro de 2009.

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado. *Os contratos bancários e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça*. Disponível em: <<http://www.stj.gov.br/Discursos/0001102/OS%20CONTRATOS%20BANCARIOS%20E%20A%20JURISPRUDENCIA%20DO%20STJ.doc>>. Acesso em: 27 de março de 2009.

ALEXANDRE, Michel. e LIMA, Gilberto Tadeu. e CANUTO, Otaviano. *Distribuição espacial da atividade bancária no Brasil: dimensões e indicadores*. Disponível em: <[www.face.ufmg.br/novaeconomia/sumarios/v15n1/150101.pdf](http://www.face.ufmg.br/novaeconomia/sumarios/v15n1/150101.pdf)>. Acesso em: 02 de fevereiro de 2009.

ARAÚJO, Elder de. *A responsabilidade civil dos bancos*. Disponível em: <<http://www.apriori.com.br/cgi/for/responsabilidade-civil-dos-bancos-elder-araujo-t81.html>>- Acesso em: 17 de fevereiro de 2009.

ASCENSÃO, José de Oliveira. *Direito da internet e da sociedade da informação*. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

BANCO CENTRAL DO BRASIL, *Serviços Bancários e Aplicações*. Disponível em: <[http://www.bcb.gov.br/pre/bc\\_atende/port/apresent.asp](http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/apresent.asp)>. Acesso em: 02 de fevereiro de 2009.

BRANT, Cássio Augusto Barros. *A evolução da internet no Brasil e a dificuldade de sua regulamentação*. Disponível em: <[www.direitonet.com.br/artigos/](http://www.direitonet.com.br/artigos/)>. Acesso em: 13 de janeiro de 2009.

CARTILHA DE SEGURANÇA PARA INTERNET. Disponível em: <<http://www.cartilha.cert.br/fraudes/> - 9k> - acesso em: 14 de janeiro de 2009.

CASTRO, Aldemario Araujo. *Informática Jurídica e Direito da Informática*. Disponível em: <[www.aldemario.adv.br/infojur/linksij.htm](http://www.aldemario.adv.br/infojur/linksij.htm) - 7k> . Acesso em: 27 de janeiro e 2009.

CAVALIERE FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

*Código de Defesa do Consumidor* – Nova ed. rev., atual. e ampl. com o Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997 – Brasília, : Ministério da Justiça, 2006, 100p.

COELHO, Fábio Ulhoa. *Manual de direito comercial*. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

DALLAGNOL, Deltan Martinazzo. *Contratos bancários: conceito, classificação e características*. Jus Navigandi, Teresina, ano 6, n. 59, out. 2002. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=3262>>. Acesso em: 27 de março de 2009.

DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro – Responsabilidade civil*. V. 7. 21. ed. Ver. Atual. São Paulo: Saraiva, 2007.

GAGLIANO, Pablo Stolze. e PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Responsabilidade Civil*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2006;

GARCIA, Flávio Cardinelle Oliveira. *Ciberespaço: formas de regulamentação* . Jus Navigandi, Teresina, ano 12, n. 1907, 20 set. 2008. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=11747>>. Acesso: em 28 de janeiro de 2009.

GRECO, Marcos Aurélio. e SILVA MARTINS, Ives Gandra da. *Relações jurídicas na sociedade informatizada*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001.

INFORMÁTICA JURÍDICA, *Crimes Eletrônicos e Virtuais*. Disponível em: <<http://www.cesul.br/downloads/aula12.pdf>> . Acesso em 04 de fevereiro de 2009.

JUS BRASIL NOTÍCIA, *Stf Decide: Regras do Código de Defesa do Consumidor*. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/noticias/stf-decide-regras-do-codigo-de-defesa-do-consumidor-valem-para-os-bancos> - 37k> . Acesso em: 09 de fevereiro 2009.

LEONARDI, Marcel. Decisão do STJ. Disponível em: [www.leonardi.adv.br/blog/decisao-stj-94775-sc/](http://www.leonardi.adv.br/blog/decisao-stj-94775-sc/) - 34k – acesso em: 18 de fevereiro de 2009.

LUNARDI, Fabrício Castagna. A responsabilidade civil do fornecedor por vícios dos produtos no Código de Defesa do Consumidor . Jus Navigandi, Teresina, ano 10, n. 1045, 12 maio 2006. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=8267>>. Acesso em: 10 de fevereiro de 2009.

MACHADO, Antônio Cláudio da Costa. *Código de processo civil interpretado*. 7. ed. São Paulo: Manole, 2008;

MACHADO, Antônio Cláudio da Costa. *Código civil interpretado*. 1. ed. São Paulo: Manole, 2008;

MARTINS, Fran. *Contratos e obrigações comerciais*. 14. ed. Ver. E atual . Rio de Janeiro: Forense, 1997.

MAZZEO, Luzia Maria. Evolução da internet no Brasil e no Mundo. Disponível em: <[www.scribd.com/doc/123635/](http://www.scribd.com/doc/123635/)>. Acesso em: 12 de janeiro de 2009.

METAANALISE, *Cresce Número de Contas Internet Banking*. Disponível em: <<http://www.metaanalise.com.br/inteligenciademercado/inteligencia/pesquisas/cresce-n-mero-de-contas-internet-banking.html>> . acesso em 12/02/2009.

OLIVEIRA, Alexsandro Gomes de. O Código de Defesa do Consumidor e os contratos bancários . Jus Navigandi, Teresina, ano 13, n. 2040, 31 jan. 2009. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=12283>>. Acesso em: 10 de fevereiro de 2009.

OLIVEIRA, Celso Marcelo de. ADIN 2591: o direito do consumidor e os bancos . Jus Navigandi, Teresina, ano 6, n. 55, mar. 2002. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2741>>. Acesso em : 10 de fevereiro de 2009.

PIMENTEL, Alexandre Freire. *O direito Cibernético: um enfoque teórico e lógico-aplicativo*. Rio de Janeiro: Renovar, 2000;

RAMOS, Anátalia Saraiva Martins. Serviços bancários pela internet: um estudo de caso integrado a visão de competidores e clientes. Disponível em: <[www.abrad.org.br/rac/vol\\_04/dwn/rac-v4-n3-asr.pdf](http://www.abrad.org.br/rac/vol_04/dwn/rac-v4-n3-asr.pdf)> . Acesso em: 02 de fevereiro

de 2009.

REINALDO FILHO, Demócrito. A responsabilidade dos bancos pelos prejuízos resultantes do "phishing" . Jus Navigandi, Teresina, ano 12, n. 1836, 11 jul. 2008. Disponível em: uol < <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=11481>> Acesso em: 19 de janeiro de 2009.

RODRIGUES, Silvio. *Direito civil*. Vol. 3. 30 ed. São Paulo: Saraiva, 2004;

\_\_\_\_\_. *Direito Civil: responsabilidade civil*. Vol. 4. 17 ed. Ver e atual. São Paulo: Saraiva, 2000.

SCHOUERI, Luís Eduardo. *Internet: o direito na era virtual*. Rio de Janeiro: Forense, 2001;

SENADO FEDERAL. Disponível em: <[http://www.senado.gov.br/sf/ATIVIDADE/materia/detalhes.asp?p\\_cod\\_mate=44045](http://www.senado.gov.br/sf/ATIVIDADE/materia/detalhes.asp?p_cod_mate=44045)>. Acesso em: 04 de fevereiro de 2009.

SERVIÇOS ON-LINE, Disponível em: <<http://www.febraban.org.br>>. Acesso em: 12 de fevereiro de 2009.

SILVA JUNIOR, Ronaldo Lemos da. e WAISBERG, Ivo. *Comércio eletrônico*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001;

SILVA, Remy Gama. *Crimes de Informática*. São Paulo: CopyMarket, 2000. *Vade Mecum América Jurídica / obra coletiva de autoria da Editora América Jurídica, 1ª edição – Rio de Janeiro: América Jurídica, 2007.*

ANEXOS



**ANEXO A – REPOSITÓRIO DE JURISPRUDÊNCIA DO MATO GROSSO.**

**TERCEIRA CÂMARA CÍVEL  
RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL Nº 43723/2008 - CLASSE II - 20 - COMARCA  
DE  
RONDONÓPOLIS.**

**APELANTE: BANCO ITAÚ S. A.**

**APELADA: NADIR DA SILVA BARBOSA**

**Número do Protocolo: 43723/2008**

**Data de Julgamento: 25-8-2008**

**Ementa**

**RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO - PROCEDÊNCIA - DANOS MATERIAIS E MORAIS - PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - REJEITADA - MÉRITO - INDENIZAÇÃO - DANO MORAL – INVASÃO FRAUDULENTA DA CONTA CORRENTE PELA *INTERNET HACKER* - RELAÇÃO DE CONSUMO ENTRE O BANCO E CORRENTISTA -RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DO SERVIÇO – DANO CONFIGURADO - INDENIZAÇÃO DEVIDA - *QUANTUM* ADEQUADO RECURSO IMPROVIDO.**

Se a causa de pedir da ação fundamenta-se na prestação de serviço defeituosa por parte da instituição financeira demandada, não há dúvidas em relação à sua legitimidade passiva. É dever da instituição bancária zelar pela segurança das contas correntes, inclusive e mais atualmente, contra os invasores que se utilizam da *Internet*.

A fraude provocada por *hacker* não isenta a instituição bancária da obrigação de indenizar, porque ao disponibilizar serviços de movimentação de conta corrente por meio da *internet*, o banco (fornecedor) assume o ônus por eventual defeito na sua prestação (art. 14, § 1º, CDC). As conseqüências que podem surgir por conta da manipulação da conta corrente do cliente bancário, por terceiros desautorizados, a saber, abalos; financeiros e moral, principalmente quando o banco mostra desinteresse em adotar pronta solução para o evento e deixa de suprir o desfalque ocorrido, configura dano moral, passível de reparação. Caso em que a responsabilização do agente causador do dano moral opera-se por força do simples fato da violação (*dano in re ipsa*), dano moral puro, que se esgota na lesão à personalidade. O valor da condenação mostra-se adequado quando suficiente a cumprir seu papel punitivo e pedagógico da indenização por danos morais.

**APELANTE: BANCO ITAÚ S. A.**  
**APELADA: NADIR DA SILVA BARBOSA**

## RELATÓRIO

EXMO. SR. DES. GUIOMAR TEODORO BORGES

Egrégia Turma:

Cuida-se de Recurso de Apelação Cível interposto pelo Banco Itaú S.A contra sentença que julgou procedente a Ação Declaratória de Inexistência de Débito, Nulidade de Ato Jurídico c/c Indenização por Danos Morais, movida por Nadir da Silva Barbosa, para determinar que o banco credite na conta da autora todos os valores indevidamente debitados, indenização por danos morais no valor de R\$9.500,00 (nove mil e quinhentos reais), acrescidos de custas e honorários advocatícios arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da causa. Em preliminar, aduz que os efeitos da revelia decretada se operam apenas à matéria fática, afastados aqueles que dependem de produção de provas. No caso, assegura que o alegado dano moral deveria ser demonstrado e provado pela apelada porque constitutivo do direito invocado, o que não ocorreu na espécie. Assegura que falta interesse processual à apelada, porque não houve comprovação de que qualquer preposto ou funcionário do banco tenha efetuado transferência de sua conta corrente com o uso do serviço *Internet Banking*, porquanto não obriga seus clientes a utilizarem o serviço e sua fruição é de total responsabilidade dos usuários, o que enseja a extinção do processo, sem julgamento de mérito, nos termos do artigo 267, VI, do CPC. Ainda em preliminar, sustenta sua ilegitimidade passiva, porque não deu causa aos fatos narrados na inicial. Justifica que não possui acesso a qualquer operação realizada pelos seus clientes e, se a recorrida utilizou a senha de acesso e o código de segurança de forma inadequada, possibilitou a ocorrência de fraude por terceiro, é fato suficiente para evidenciar a ausência de legitimidade do banco em responder por quaisquer danos. No mérito, assegura que seu sistema é seguro, não pode ser manipulado por *hackers* ou *crakers*, porque todos os dados digitados no "ITAÚ BANKLINE" estão protegidos por tecnologia criptografada, com chave de segurança e transmissão dos dados por meio do protocolo SSL 3.0. Em longo arrazoado, sustenta que a apelada, ao utilizar-se do serviço "Itaú Bankline", que permite acesso à conta corrente via *internet*, não tomou os cuidados necessários para evitar a invasão de um terceiro (*hacker*) aos dados de sua conta bancária. Por essa razão, ausente culpa do banco-apelante pelos fatos ocorridos que, segundo afirma, se deram por culpa exclusiva da apelada e enseja a aplicação do artigo 14, §3º, incisos I e II, do CDC, que afasta a responsabilização do fornecedor. Diz que não existe dano a ser ressarcido ou reparado, porque não praticou nenhum ilícito e tampouco existe responsabilidade sobre os supostos danos alegados pela apelada. De modo que não há nexos de causalidade, pressuposto do artigo 927 do CC, imprescindível para gerar a obrigação de indenizar.

Insurge-se, ainda, quanto ao valor fixado a título de indenização por danos morais, o qual entende deve ser afastado ou, alternativamente minorado em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Por fim, diz que a verba honorária fixada em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação é desproporcional e merece ser reduzida ao patamar de 5% (cinco por cento), em atenção ao disposto no artigo 20, §4º, do CPC.

Requer o provimento do apelo para que sejam acolhidas as preliminares ou, pelo mérito, julgada improcedente a ação. De forma alternativa, postula a redução do valor da condenação por danos morais e da verba honorária para 5% (cinco por cento) sobre o valor da causa. Em contra-razões, a apelada rebate os argumentos do recurso e postula o improvimento do recurso.

É o relatório.

**V O T O (PRELIMINAR - ILEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO ITAÚ S.A)**  
**EXMO. SR. DES. GUIOMAR TEODORO BORGES (RELATOR)**

**Egrégia Turma:**

Sustenta o apelante, em síntese, que por não ter sido o responsável pelos supostos danos narrados na inicial, decorrentes de operações realizadas por hackers no "Itaú Bankline", não é parte legítima para figurar no pólo passivo da ação.

A preliminar não procede. A legitimidade passiva *ad causam* é analisada com base nos elementos da lide, com relação ao próprio direito de ação, autônomo e abstrato, afastada do conteúdo da relação jurídica material deduzida em juízo. Sobre o tema, a lição do Prof. Humberto Theodoro Júnior:

*"Em síntese: como as demais condições da ação, o conceito da legitimatio ad causam só deve ser procurado com relação ao próprio direito de ação, de sorte que 'a legitimidade não pode ser senão a titularidade da ação.' E, para chegar-se a ela, de um ponto de vista amplo e geral, não há um critério único, sendo necessário pesquisá-la diante da situação concreta em que se achar a parte em face da lide e do direito positivo. Outrossim, porque a ação só atua no conflito de partes antagônicas, também a legitimação passiva é elemento ou aspecto da legitimação de agir. Por isso, só há legitimação para o autor quando realmente age diante ou contra aquele que na verdade deverá operar efeito à tutela jurisdicional, o que impregna a ação do feitio de "direito bilateral". (In Curso de Direito Processual Civil, vol. I, 18ª edição, p. 58) (grifei). Os legitimados ao processo são os sujeitos da lide, isto é, os titulares dos interesses em conflito. Ainda, na opinião de Moacyr Amaral Dos Santos: "Por outras palavras, o autor deverá ser titular do interesse que se contém na sua pretensão com relação ao réu. Assim, a legitimação para agir em relação ao réu deverá corresponder à legitimação para contradizer deste em relação àquele. Ali, legitimação ativa. Aqui, legitimação passiva." (In Primeiras Linhas De Direito Processual Civil. São Paulo: Saraiva, 1997. p. 171) No caso em exame, a causa de pedir da presente ação fundamenta-se na prestação de serviço defeituosa por parte da instituição financeira demandada, caso em que não paira dúvida acerca da sua legitimidade passiva.*

Posto isso, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva.

É como voto.

**V O T O (MÉRITO)**  
**EXMO. SR. DES. GUIOMAR TEODORO BORGES (RELATOR)**  
**Egrégia Turma:**

Cinge-se a controvérsia em saber se a movimentação bancária, indevida e desautorizada, praticadas por hackers, é capaz de ensejar a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais, frente à

responsabilidade objetiva do banco na prestação de serviços. Registra-se que as preliminares de ausência de prova do dano moral e da ausência de interesse processual da apelada, porque o banco não obriga seus clientes a utilizarem o serviço "Itaú Banking", dizem respeito ao mérito recursal e, assim, passo a examiná-las. Por primeiro, destaca-se que a presente demanda deve ser analisada sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, com respeito a suas normas e princípios. Assim, o princípio da boa-fé objetiva deve nortear a contratação desde as tratativas iniciais, passa pela execução contratual e até mesmo após a extinção do contrato. Como se sabe, os bancos podem optar por disponibilizar a seus clientes na movimentação de conta bancária por meios eletrônicos, inclusive, pela *internet*. No entanto, ao fazê-lo, devem adotar sistemas e instrumentos seguros e confiáveis, capazes de impedir a ação de fraudadores ou terceiros. Sucede que se o banco fornecedor do serviço adota meios eletrônicos de acesso à conta corrente, a ponto de permitir que terceiros a elas tenham acesso e façam operações de crédito, saques e transferências, assume a obrigação de reparar os danos que possam decorrer da falha de segurança na prestação do serviço. De sorte que não há falar-se em ausência de interesse processual da apelada, porque não obriga seus clientes/usuários à utilizarem o serviço. Extrai-se das provas que a apelada, correntista do banco-apelante e usuária do sistema "Itaú Banking", que permite acesso e movimentação da conta corrente via internet, teve sua conta invadida por um terceiro (*hacker*), que, munido dos dados pessoais e senha de acesso, efetuou desvios de R\$7.205,08 (sete mil, duzentos e cinco reais e oito centavos) de sua conta corrente, além de contrair empréstimos no valor de R\$6.384,18 (seis mil, trezentos e oitenta e quatro reais e dezoito centavos).

Constata-se que mesmo após o bloqueio da conta corrente, em 26-4-2007, os *hackers* conseguiram praticar desvios e contrair empréstimos. No caso, o banco, ao deixar que transações *on line*, por meio de seu site de prestação de serviços, ainda que fraudulenta, se efetivasse, criou na correntista a expectativa legítima de que os valores indevidamente retirados seriam disponibilizados em sua conta bancária. Tanto é assim que solicitou a devolução dos valores indevidamente debitados diretamente à agência bancária, bem como registrou o ocorrido junto a DELPOL da Comarca de Rondonópolis-MT (fls.50 e 55-TJ).

É fato que eventos danosos como o que resultam em transferências indevidas de valores, contratação de empréstimos, causadas por *hackers*, já vitimaram as mais diversas instituições financeiras. Ocorre que, se muitas das vezes é difícil aos próprios bancos rastrear a fraude até o seu responsável, tal tarefa mostra-se praticamente impossível para o simples cidadão que se viu envolvido e prejudicado. Assim, por se tratar de verdadeiro risco da atividade, a mesma acarreta responsabilidade objetiva da empresa, nos moldes do artigo 14 do Código Consumista: "*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.*"

No caso em exame, houve falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, que não detectou prontamente a fraude eletrônica e mesmo depois de a apelante solicitar o bloqueio do cartão, novos débitos foram indevidamente lançados em sua conta. No caso em exame não se aplica a excludente de antijuridicidade denominada fato de terceiro. Sobre o tema, a doutrina de Sílvio Salvo Venosa: "*No caso concreto, importa verificar se o terceiro foi o causador exclusivo do prejuízo ou*

*se o agente indigitado também concorreu para o dano. Quando a culpa é exclusiva de terceiro, em princípio não haverá nexos causal. O fato de terceiro somente exclui a indenização quando realmente se constituir em causa estranha à conduta, que elimina o nexos causal. Cabe ao agente defender-se, provando que o fato era inevitável e imprevisível.”* (Direito civil: Responsabilidade Civil, Sílvio de Salvo Venosa, 4ª edição, São Paulo, Atlas, 2004, p. 56, grifei)

Assim, por se tratar de desvio de dinheiro por *hackers* por meio do serviço bancário oferecido via *internet* pela instituição financeira ao cliente, é de se notar que, não obstante tal fato possa até ser considerado inevitável, não era ele imprevisível. Dessa forma, o fornecedor responde de forma objetiva (independente de culpa) pelos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação de seus serviços (art. 14, CDC), ou seja, ao fornecer o serviço de atendimento via *internet*, o banco-apelante assume os riscos que dele possa resultar. Por fim, não restou demonstrada a alegada culpa exclusiva da apelada, que teria agido com displicência no cuidado com seu cartão magnético e senhas, incumbência que competia ao apelante, nos moldes do artigo 333, II, do Código de Processo Civil.

Neste contexto, salienta-se que as conseqüências que podem surgir por conta da manipulação da conta corrente do cliente bancário, por terceiros desautorizados, a saber, abalos financeiros e moral, principalmente quando o banco mostra desinteresse em adotar pronta solução para o evento e deixa de suprir o desfalque ocorrido, configura dano moral, passível de reparação. No caso, que a responsabilização do agente causador do dano moral opera-se por força do simples fato da violação (*dano in re ipsa*), dano moral puro, que se esgota na lesão à personalidade e, assim, afastada a alegada de que a apelada deveria fazer prova do alegado dano. Ocorre que a prova do referido dano cingir-se-á à existência do próprio ato ilícito, porque o dano moral puro atinge, fundamentalmente, bens incorpóreos, a exemplo da imagem, da honra, da privacidade e da auto-estima, razão porque é extremamente difícil a prova da efetiva lesão. Dispensada é a demonstração em juízo dessa espécie de dano moral, que decorre da própria ilicitude do fato. Nesse sentido é o entendimento de Sérgio Cavalieri Filho:

*“...o dano moral existe in re ipsa; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção hominis ou facti, que decorre das regras de experiência comum.”* (In “Programa de Responsabilidade Civil”, 4ª ed., Malheiros, 2003, p. 102). A jurisprudência sobre a questão:

**“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - FRAUDE - OPERAÇÕES BANCÁRIAS VIA INTERNET - RELAÇÃO DE CONSUMO - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - DANOS MORAIS - CONFIGURAÇÃO - 'QUANTUM'.** A responsabilidade do fornecedor, em decorrência de falha na prestação do serviço, é objetiva, nos exatos termos do art. 14 do CDC, bem como do art. 927, parágrafo único, do CC/2002. O valor da reparação não deve constituir enriquecimento sem causa, mas deverá ser desestímulo à repetição da conduta danosa. Recurso não provido.” (TJ/MG -Recurso de Apelação Cível nº 1.0105.03.080070-7 - Relator Des. Roberto Borge De Oliveira - Data do Julgamento: 08-4-2008 - Data da Publicação: 26-4-2008) Com relação ao valor fixado na sentença, tem-se que a indenização deve ser medida de acordo com o dano suportado. De modo que o montante arbitrado na sentença, no valor de R\$9.500,00 (nove mil e quinhentos reais), mostra-

se adequado a cumprir seu papel punitivo e pedagógico da indenização por danos morais. Por derradeiro, a verba honorária não merece reparos, porque bem quantificada na sentença. Vale ressaltar que, no caso, houve condenação, de modo que acertado o valor arbitrado em 20% (vinte por cento) sobre o valor da indenização (art. 20, § 3º, do CPC). Posto isso, nego provimento ao recurso.

É como voto.

### **ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a TERCEIRA CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência do DES. EVANDRO STÁBILE, por meio da Turma Julgadora, composta pelo DES. GUIOMAR TEODORO BORGES (Relator), DES. EVANDRO STÁBILE (Revisor) e DR. GILPERES

FERNANDES DA SILVA (Vogal convocado), proferiu a seguinte decisão: **POR UNANIMIDADE, REJEITARAM A PRELIMINAR E, NO MÉRITO, NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.**

Cuiabá, 25 de agosto de 2008.

**ANEXO B – REPOSITÓRIO DE JURISPRUDÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS.****TIPO DO PROCESSO:** Apelação Cível - **NÚMERO:** 2.0000.00.506520-1/000**RELATOR:** Mauro Soares de Freitas**APELANTE:** Banco do Brasil S/A - **APELADA:** Priscila Teixeira dos Reis**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – SAQUES NÃO AUTORIZADOS EM CONTA CORRENTE – NEGLIGÊNCIA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – DO DANO MORAL CONFIGURADO – DESNECESSIDADE DE PROVA EFETIVA DO DANO MORAL – MANUTENÇÃO DA SENTENÇA.**

O dever de indenizar encontra suas diretrizes no atual Código Civil, em seu artigo 186, ao preconizar que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano, advindo dessa norma que o dever ressarcitório exige a presença da culpa. Considerando o acervo probatório, indiscutível a culpa da entidade financeira nos saques indevidamente efetuados na conta corrente da autora e na lesão à subjetividade dela. Desnecessária a comprovação objetiva do dano moral, haja vista que esse se presume.

**TRIBUNAL:** Turmas Recursais**DATA DO ACÓRDÃO:** 14/12/2005**COMARCA DE ORIGEM:** Caratinga**PUBLICAÇÃO:** 14/02/2006

**ANEXO C – REPOSITÓRIO DE JURISPRUDÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL.****TIPO DO PROCESSO:** Apelação Cível - **NÚMERO:** 20040110386422**RELATOR:** Sandra de Santis**APELANTE:** Banco do Brasil S/A - **APELADA:** Faber Engenharia e Comércio LTDA.

**REPARAÇÃO DE DANOS – SAQUE INDEVIDO EM CONTA CORRENTE – FRAUDE ELETRÔNICA – INTERNET – RELAÇÃO DE CONSUMO – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DOS SERVIÇOS. APELAÇÃO IMPROVIDA.** TJDF - Tribunal de Justiça do Distrito Federal; Número do Acórdão: 219553; Número do Processo: 20040110386422APC; Órgão do Processo: 6ª Turma Cível; Espécie do Processo: Apelação Cível; Relator do Processo: SANDRA DE SANTIS; Data do Julgamento: 30/05/2005; Data da Publicação: 02/08/2005. Página de Publicação: 139.

É cediço que a relação entre as partes correntista e estabelecimento bancário está sob a égide do Código de Defesa do Consumidor. Portanto, presente os requisitos legais atinentes à hipossuficiência da autora e à verossimilhança de suas alegações, deve-se inverter o ônus da prova nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC. No caso em exame, está caracterizada a responsabilidade objetiva. Assim o dever de indenizar somente será afastado quando ocorrer a culpa exclusiva da parte contrária. Embora não se desconheça que os avanços tecnológicos deixaram os correntistas expostos às atividades criminosas dos hackers, os estabelecimentos bancários devem acompanhar tais condutas e adotar medidas de seguranças mais eficazes.

**TRIBUNAL:** 6º Turma Cível**DATA DO ACÓRDÃO:** 30/05/2005**COMARCA DE ORIGEM:** 9ª VCV-BSB**PUBLICAÇÃO:** 02/08/2005