



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000002598

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1097341-34.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO C6 S/A e BANCO VOTORANTIM S.A., é apelado ARGÔNIO LÍVIO SOUSA DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram Provimento ao recurso do Banco Votorantim S/A e Negaram Provimento ao recurso do Banco C6 Bank S/A. VU., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1097341-34.2022.8.26.0100

Origem: **Foro Central Cível/22ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Mario Chiuivite Júnior

Recorrente: **Banco Votorantim S.a., Banco C6 S/A**

Recorrida: **Argônio Lívio Sousa de Oliveira**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 00235

Apelação. Ação indenizatória por dano moral e material. Autor que foi vítima do "golpe do falso boleto". Sentença procedente. Recurso dos bancos réus.

Recurso do Banco Votorantim S/A. Banco com o qual o consumidor mantém contrato de empréstimo em atraso. Documentos nos autos que atestam que o autor acessou o boleto falso por canal não oficial do banco mutuante, permitindo o contato com os golpistas via *whatsapp*. Ausência de nexos entre a conduta do banco e o evento danoso. Fortuito externo. Ausência de responsabilidade. Enunciado 12 da Seção de Direito Privado do TJSP. Precedentes desta C. Câmara (Apelação Cível 1040360-82.2022.8.26.0100, Relator: Vicentini Barroso, Apelação Cível 1046401-45.2021.8.26.0506, Relator: Achile Alesina, Apelação Cível 1018004-47.2023.8.26.0007, Relator: Mendes Pereira). **Recurso do banco mutuante provido.**

Recurso do Banco C6 Bank S/A Banco para o qual o consumidor transferiu o dinheiro, através de *pix*. Documentos nos autos que mostram que o autor apenas efetuou a transferência porque acreditou que o montante iria diretamente para o banco recorrente, que permitiu a ocultação do nome do real beneficiário no comprovante (fls. 30), concedendo credibilidade ao ardil e permitindo a consumação do golpe. Falha no dever de informação do banco que foi crucial para a efetivação da fraude. Nexos entre a conduta do banco e o evento danoso. Outrossim, **não houve comprovação efetiva de que foram obedecidos integralmente os protocolos ditados pela Resolução nº 1/2020 do BACEN, notadamente os artigos 38, 38-A, 39 e 39-B (bloqueio cautelar e rejeição do pagamento em caso de suspeita de fraude) e 41-D, §3º, inc. II (tentativas de bloqueios/devoluções parciais por 90 dias, contados da data da transação original).** Era exigível da parte requerida uma conduta compatível com os deveres que emanam da cláusula geral da boa-fé objetiva (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil de 2002),

Apelação Cível nº 1097341-34.2022.8.26.0100 (rhs)

Voto nº 00235

Página: 2/18

vale dizer, de cumprimento dos deveres acessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte. **A abertura, sem cautela, da conta utilizada pelo estelionatário. Banco não produziu qualquer prova de que efetivamente obedecera aos protocolos de segurança do Banco Central do Brasil, quanto aos cuidados necessários para a abertura da conta, o que concorreu decisivamente para o sucesso do crime de estelionato.** Recurso repetitivo: "Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos - , porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido" (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). Obrigatoriedade da observância dos acórdãos de resolução de demandas repetitivas (art. 927, III, CPC). **Conta que serviu de instrumento necessário para a prática do crime. Ausência de comprovação da regularidade na abertura da conta corrente utilizada pelo fraudador. Não houve comprovação de que foram obedecidos os protocolos ditados pela Resoluções 4.753/2019 e 96/2021 do BACEN. Não exibiu prova da identidade ou sequer dos endereços do correntista, nem cópia dos documentos utilizados para a abertura da conta. Com efeito, sem embargo da gravidade das falhas imputadas para a abertura da conta em nome do estelionatário, a instituição recorrente não produziu qualquer prova em sentido contrário, sobre os cumprimentos dos protocolos determinados pelo Banco Central do Brasil para a abertura de contas. Deixou de demonstrar a diligência efetiva no procedimento de abertura da conta, que foi a mola propulsora do golpe. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. Tema 466 do STJ. Indenização por dano moral mantida em R\$8.000,00, valor aquém ao fixado em precedente desta Colenda Câmara (Apelação Cível 1011973-66.2023.8.26.0506, Relator: Achile Alesina). Recurso do banco destinatário da transferência desprovido.**

Vistos etc.

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 441/445, não declarada a fls. 474, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente a ação de

Apelação Cível nº 1097341-34.2022.8.26.0100 (rhs)

indenização por dano moral e material (autor que alega ter sido vítima do "golpe do falso boleto", adimplindo o boleto nº 3690.00009.00000.01007442721.762435.2.90720000439900, acreditando que estaria quitando parcelas atrasadas de empréstimo firmado com o primeiro recorrente, quando em verdade enviou o montante para conta particular em nome do segundo recorrente, fls.29/30), movida por **Argônio Lívio Sousa de Oliveira** em face de **Banco Votorantim S/A e Banco C6 S/A**, para *"determinar que o réu Banco Votorantim suspenda os descontos relativos ao débito de R\$ 4.399,00 (quatro mil, trezentos e noventa e nove reais), devolvendo os réus, de modo solidário, frisa-se, tal importe ao autor, mediante atualização com correção monetária pela Tabela Prática do Egrégio TJSP, desde a data do pagamento de tal montante, além de juros de mora de um por cento ao mês, desde a citação, bem como para condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), acrescido de correção monetária, fixada segundo os índices da Tabela Prática do Egrégio TJSP, aplicada desde a data da publicação desta sentença (Súmula 362 do C. STJ), e com juros demora de um por cento ao mês, a partir do evento danoso, nos termos do teor da Súmula nº 54 do C. Superior Tribunal de Justiça"* (fls. 444/445), bem como condenar os réu a arcar com custas, despesas e honorários, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

O Banco C6 S/A, instituição financeira favorecida com o pagamento indevido, sustenta em suas razões, em apertada síntese, que: (a) o evento danoso se deu sem a participação do banco, visto que *"o contato, a negociação, o fornecimento de dados, o envio de boletos e o pagamento, se deu fora do ambiente do Banco apelante"* (fls. 460), inexistindo nexos causal entre a conduta lesiva e o dano, (b) o beneficiário do valor pago não foi o banco, mas um de seus correntistas e (c) ausente demonstração de dano moral indenizável. (fls.457/471).

Por sua vez, o Banco Votorantim S/A, real destinatário do montante transferido, asseverou em seu apelo, em suma, que: (a) houve culpa exclusiva do consumidor, que não verificou com cuidado os dados no momento do pagamento, inexistindo nexos causal entre o prejuízo sofrido e as ações do banco apelante, incidindo *in casu* o Enunciado 12 da Seção de Direito Privado deste Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, (b) possui sistemas de segurança que

impedem que os dados do contrato de seus clientes sejam capturados para eventual ataque fraudulento, (c) a determinação de suspensão dos descontos relativos ao boleto falso e devolução dos valores implicarão em enriquecimento sem causa do acionante, (d) inexistente ato ilícito a ensejar o dever de indenizar o autor e (e) eventual condenação deve utilizar a taxa do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC) como base de correção monetária e juros de mora. (fls. 477/487).

Regularmente intimada, a parte apelada não ofereceu contrarrazões (fls. 494).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado.

Sem oposição ao julgamento virtual.

Memoriais do Banco C6 S/A acostados às fls. 538/545, reiterando os argumentos já esboçados em suas razões recursais.

É o relatório.

O recurso do Banco Votorantim S/A comporta provimento, enquanto o apelo do Banco C6 Bank S/A não merece guarida.

Recurso do Banco Votorantim S/A

A matéria discutida nos autos gravita em torno de fraude sofrida pelo consumidor, que realizou pagamento de boleto emitido com características, formato, distintivos e logotipos, semelhante aos padrões utilizados regularmente pela segunda apelante.

De acordo com a inicial e o depoimento pessoal do autor (fls. 407/412), o apelante possuía financiamento de um veículo com o corréu Banco Votorantim. Em razão do atraso de parcelas, tentou renegociar seu débito acessando *site* que acreditava ser para este fim (<http://para-voce-cliente.on-line>, fls. 31) que, por sua vez, o encaminhou para o aplicativo *whatsapp* no qual pessoa que se apresentou como preposto da instituição financeira gerou-lhe de boleto com a logomarca do Banco Votorantim (fls. 29), e depois indicou um *pix* do Banco C6 para o pagamento do saldo devedor informado na negociação, no montante de R\$4.399,00, em 09/08/2022 (fls. 35). Após o pagamento, sem respostas no *whatsapp* e percebendo que não houve a notificação de quitação do débito pelo sistema do banco, concluiu que

Apelação Cível nº 1097341-34.2022.8.26.0100 (rhs)

havia sido ludibriado por falsários.

Deste modo, como se verifica da própria narrativa da parte autora, o acesso inicial do autor não foi efetuado por um canal oficial da empresa, mas por um site com domínio genérico (<http://para-voce-cliente.on-line>, fls. 31), o que o encaminhou para o falso atendimento.

Assim, é possível concluir que o número de telefone que o autor utilizou para entrar em contato com a ré foi retirado de *site* sem qualquer ligação com as Instituições Financeiras rés.

Tampouco, há elementos indicativos nos autos, de que o banco tenha repassado qualquer informação aos criminosos que perpetraram o golpe. Conforme se denota da conversação por *whatsapp*, o autor forneceu o número da placa de seu veículo e o suposto atendente informou um valor pendente de débito, o qual não é possível aferir pelos documentos colacionados ter qualquer relação com o débito real do autor, que como informado pelo próprio acionante já alcançava R\$ 7.494,73 (fls. 02).

O Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado prediz que: "*Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante provado direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.*"

E como se vê, não existe prova que o boleto tenha sido emitido a partir de qualquer canal oficial do réu, ou que houve repasse de informações sigilosas por prepostos do banco a terceiros perpetradores da fraude, o que poderia implicar na sua responsabilidade de reparar o dano. Dessa forma, não pode ser imputada ao Banco Votorantim qualquer responsabilização.

Ademais, a transferência dos valores sequer ocorreu por meio do indigitado boleto falso, mas por meio de chave *pix* ligada ao outro corréu, ou seja, sem qualquer relação com a casa bancária mutuante.

Espelhando a postura em tela, anotam-se os seguintes julgados, sintetizados *in verbis*:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, REPETIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Liquidação de financiamento de veículo por meio de pagamento de boleto falso – Beneficiário pessoa diversa da credora – Tratativas que se deram em canal não oficial da instituição financeira – Descuido e exposição a fraudes pelo próprio usuário – Ausência de prova de falha na prestação de serviços bancários – Nexo de causalidade inexistente – Fortuito externo – Elementos que permitem concluir que houve culpa exclusiva de terceiros e da vítima – Enunciado n. 12, da Seção de Direito Privado do TJ/SP – Responsabilidade civil não caracterizada – Sentença de improcedência mantida – Recurso desprovido." (TJSP; **Apelação Cível 1040360-82.2022.8.26.0100; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Viradouro - Vara Única; Data do Julgamento: 21/08/2012; Data de Registro: 10/09/2024).**

"AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - R. sentença de improcedência com relação as Instituições Financeiras rés e de parcial procedência em face da ré Rosana Souza Pugas – Recurso do autor – Pretensão em condenação solidária das rés em danos morais - Pagamento de quitação de financiamento de veículo - Boleto falso, obtido via aplicativo WhatsApp – Ausência de prova que o boleto tenha sido emitido através de canal oficial da Instituição Financeira ré – Comprovante de pagamento que apresenta beneficiário somente a parte ré, pessoa física, Sra. Rosana - Autor que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do contato feito por aplicativo de mensagens e do beneficiário do boleto bancário - Inexistência de nexo causal entre o ato ilícito praticado por falsário e a conduta do Banco réu - Ausência de responsabilidade das Instituições Financeiras rés - Culpa exclusiva do consumidor - Art. 14, §3º, II, do CDC - Precedentes - Danos morais não caracterizados – Honorários recursais – Sentença mantida – Recurso não provido." (TJSP; **Apelação Cível 1046401-45.2021.8.26.0506; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2024; Data de Registro: 11/07/2024).**

"Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais - "Golpe do boleto falso" - Ausência de prova de que tal boleto tenha sido gerado no âmbito do banco réu - Afastada a alegação de falha na prestação do serviço bancário, bem como o nexo de causalidade e a responsabilização - Fortuito externo - Requerente que poderia ter sido diligente e optado por contatar diretamente o requerido pelos canais oficiais disponíveis - Elementos que permitem concluir que houve falha exclusiva do consumidor art. 14, § 3º, inc. II, do CDC - Responsabilidade civil não caracterizada - precedentes da Câmara e do TJSP - Sentença de improcedência mantida - Sucumbência do autor apelante, observada a sua condição de beneficiário de gratuidade judiciária - Recurso improvido." (TJSP; **Apelação Cível 1018004-47.2023.8.26.0007; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/05/2024; Data de Registro: 27/05/2024).**

Como consectário logico, fica permitido ao banco mutuante realizar

a cobrança do valor relativo ao empréstimo, visto que não ficou comprovado nos autos a existência de nexos causal entre a sua conduta o dano experimentado pelo autor. Ademais, a determinação de devolução do valor pago em conjunto com a inexigibilidade do débito culminaria com enriquecimento sem causa da parte autora, o que é vedado em nosso ordenamento.

Dessarte, merece acolhimento o recurso para que seja ação julgada improcedente em relação ao Banco Votorantim S/A.

Recurso do Banco C6 S/A

Ainda que não haja responsabilidade do banco titular do empréstimo, melhor sorte não cabe ao Banco C6 S/A, dadas as especificidades do caso concreto.

Conforme se deduz dos documentos acostados com a inicial, conquanto a parte tenha falhado em seu dever de cuidado básico ao não verificar a origem do boleto, o aperfeiçoamento do golpe apenas foi ultimado através de engenharia social dos golpistas, aliada a ausência de transparência de informação do Banco C6 S/A.

Explica-se: ao perceber que o falso boleto não havia sido pago na data avençada, o criminoso entrou novamente em contato com o autor e ofertou a possibilidade de pagamento por meio de chave *pix* mantida junto ao Banco C6 S/A.

E conforme se denota do comprovante de pagamento, o "favorecido" real da transação foi ocultado, constando apenas a instituição financeira ré como beneficiária da transferência (fls. 30).

Não era possível ao autor, no momento da transação, precisar o titular da chave *pix* da transação, Luiz Antonio Lima de Almeida, cujo nome foi deliberadamente ocultado na hora de se findar o golpe.

Note-se que o falsário se utiliza desta ocultação como ardil final para consumir o crime: Quando questionado pela vítima se o C6 Bank teria ligação com o Banco Votorantim, houve a seguinte resposta do falsário: "O desconto concedido para o seu pagamento, foi realizado por uma de nossas **Assessorias de**

Cobranças que intermediou a negociação em questão – **Assessoria Banco C6**" (fls. 34).

Assim, houve falha no dever de informar do banco, que permitiu que um de seus correntistas se utilizasse da credibilidade da instituição recorrente para engendrar o ato final do golpe perpetrado, o que traz a responsabilidade do banco pelo fortuito interno, nos termos do Enunciado supra.

A falha dos serviços prestados pela parte requerida é franca e manifesta, pela falta de medidas adequadas de modo a impedir a perpetração de ilícito do meio de pagamento com suas insígnias, permitindo a ocultação que facilitou o crime cometido.

Do mesmo modo, o Banco C6 S/A deixou de comprovar a regularidade e as cautelas necessárias para a abertura da conta que propiciou a fraude.

Em sua contestação, apenas se limitou a alegar que *"as informações cadastrais prestadas pelo Sr. Luiz Antônio Lima de Almeida para abertura da respectiva conta foram enviadas para um backoffice, e devidamente conferidas por meio de análises internas de segurança e crédito, incluindo a utilização de bancos de dados públicos e privados, antes de, finalmente, ser autorizada a abertura da conta corrente pelo Banco C6. Ou seja, tratava-se de conta regular, que não apresentava nenhum indício de fraude"* (fls. 98), trazendo aos autos apenas um *print* do seu sistema interno (fls. 97), além de um relatório *de* movimentação, sem apresentar qualquer documento do titular da conta destinatária dos recursos.

No caso vertente não houve culpa exclusiva da vítima ou do terceiro. Ao reverso, a conduta acentuadamente descuidada do banco na abertura da conta corrente ao estelionatário foi essencial para que a fraude contra a parte autora fosse perpetrada.

De fato, a conduta do banco criou a atmosfera propícia às ações criminosas de estelionatários, com potencial para lesar pessoas (Ap. 1011843-67.2022.8.26.0100¹, Rel. Des. Ferreira da Cruz), como ocorreu, efetivamente, com o demandante.

¹ **Apelação Cível 1011843-67.2022.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2022; Data de Registro: 06/08/2022.**

Na conta corrente aberta pelo banco corréu sem um mínimo cuidado, o recorrente efetuou transferências que totalizaram R\$ 4.399,00 (fls. 30), todavia, apurou-se a ocorrência de fraude.

A postura do banco é inaceitável, reveladora de elevado desleixo e falta de cuidados elementares. Não houve comprovação de que foram obedecidos os protocolos ditados pela **Resolução 4.753/2019**, do **Banco Central do Brasil (BACEN)**:

"Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

§1º Considera-se qualificação as informações que permitam às instituições apreciar, avaliar, caracterizar e classificar o cliente com a finalidade de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira.

[...]

§4º As informações de identificação e de qualificação dos titulares de conta de depósitos e de seus representantes, quando houver, devem ser mantidas atualizadas pelas instituições. § 5º As instituições devem adequar os procedimentos de que trata o caput às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, bem como observar a legislação e a regulamentação vigentes.

[...]

Art. 4º O contrato de prestação de serviços de conta de depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre: I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º; II - as características da conta e as regras básicas de seu funcionamento, inclusive com relação às formas disponíveis de movimentação, aos procedimentos para cobrança de tarifas e aos prazos para fornecimento de comprovantes e de outros documentos; III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta; [...]; VI - os procedimentos para atualização das informações dos titulares, inclusive para fins de

atendimento ao disposto no art. 2º, § 5º;

[...]

Art. 6º As instituições devem encerrar conta de depósitos em relação a qual verifiquem irregularidades nas informações prestadas, consideradas de natureza grave.

Art. 7º As instituições, por meio dos procedimentos e das tecnologias utilizados na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos, devem assegurar: I - a integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados; e II - a proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos."

Esta Colenda 15ª Câmara de Direito Privado já decidiu:

*"Justiça gratuita. Postulante que ignorou a determinação do juízo a quo para trazer documentos comprobatórios da hipossuficiência financeira alegada, deixando transcorrer in albis o prazo fixado para tanto. Desídia que se repete no apelo, porquanto não suprida pelos parcos extratos bancários acostados. Pedido conhecido desde logo em atenção ao princípio da duração razoável do processo, restando indeferido. O pagamento do preparo deverá ser efetuado nos dez dias subsequentes ao trânsito em julgado, sob pena de inscrição na dívida ativa do Estado, o que deverá ser observado pelo juízo a quo. Declaratória e indenização. **Autor aduz ter sido vítima do golpe do falso leilão de veículo na internet.** Procedência. Apelo de uma das instituições financeiras demandadas, enquanto responsável por uma das contas utilizadas para a prática do crime, que recebeu os valores transferidos pelo autor e por um dos corréus, pessoa física, titular de outra conta em que também foram creditados valores enviados pelo autor. Descabimento. Legitimidade da instituição financeira para integrar o polo passivo que decorre, por si só, do fato ser a responsável pela abertura, manutenção e administração da conta que recebeu as transferências feitas pelo autor. Parte que deixou de apresentar qualquer documentação para comprovar a regularidade do procedimento de abertura da conta, apesar de intimação específica. Alegação de impossibilidade, sob pena de quebra de sigilo bancário. Inovação recursal. Cerceamento de defesa. Inocorrência. **Responsabilidade que decorre da fraude na abertura da conta para***

receber o produto do golpe, sem que exista qualquer comprovação da regularidade do procedimento, nos moldes da Resolução BACEN nº 4.753/2019, que dispõe sobre a abertura de contas bancárias. Falha no serviço de segurança que atrai para o banco a responsabilidade de restituir a parte autora o valor transferido para a titular da conta sob a sua administração. Existência de elementos que vinculam o titular da outra conta ao golpe. Identidade de endereços. Suposto furto de documentos que só foi comunicado a polícia após o ajuizamento da ação. Recursos desprovidos." [destaquei](TJSP; **Apelação Cível 1000007-24.2021.8.26.0362; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 2ª vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2024; Data de Registro: 11/07/2024).**

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL – Sentença de Parcial Procedência - Recurso do réu. DANO MATERIAL – "golpe do falso intermediário" - Dano decorrente de promessa de receber valores por vendas via Amazon - Transferência bancária, via PIX – Golpe perpetrado por terceiro – Réu não demonstrou a regularidade da abertura da conta corrente utilizada pelo fraudador para aplicação do golpe - Assunção de risco do prestador de serviço bancário para utilização da plataforma Pix - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ - Dever de indenizar pelos danos materiais – Precedentes – Recurso não provido. SUCUMBÊNCIA RECURSAL – Art. 85, § 11 do CPC. DISPOSITIVO - Recurso não provido." (TJSP; **Apelação Cível 1089149-78.2023.8.26.0100; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/05/2024; Data de Registro: 22/05/2024).**

Na espécie, a evidência do dano (e da sua causa) é de tal ordem, que **a coisa fala por si** (*the thing speaks for itself*) – *res ipsa loquitur*.

Com efeito, sem embargo da gravidade das falhas imputadas para a abertura da conta em nome do estelionatário, o Banco C6 S/A não produziu qualquer prova em sentido contrário, sobre os cumprimentos dos protocolos determinados pelo Banco Central do Brasil para a abertura de contas. Deixou de comprovar a diligência no procedimento de abertura da conta, que foi a mola propulsora do golpe.

A Colenda Seção de Direito Privado do Egrégio Tribunal de Justiça

de São Paulo, quanto ao tema, já expediu o **Enunciado nº 14**, que guarda o seguinte teor:

Enunciado nº 14 – *"Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ."*

Convém registrar, ainda, o decidido pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, em processo submetido ao regime dos recursos repetitivos **(Tema 466)**:

"RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido." [destaquei](REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).

Registre-se que a atividade financeira/bancária, pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem. Não é por outra razão que há muito a Lei 7.102², de 20 de junho de 1983, já impunha aos estabelecimentos financeiros os cuidados com a segurança.

Nos últimos anos, com o objetivo de reduzir os custos as entidades financeiras investiram fortemente em sistemas eletrônicos e plataformas que permitem a movimentação de recursos, contratações, pagamentos etc., de forma

² Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências.

remota, sem a necessidade de deslocamentos às agências bancárias. Não obstante, a natureza da atividade não é alterada, e nem se tornou menos perigosa, daí a necessidade de indenizar os prejuízos decorrentes das falhas nos seus sistemas de segurança.

A entidade bancária/financeira deve reparar o dano, independentemente de culpa, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil (na mesma linha: art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor).

Como já assentado, a atividade da parte demandada, (bancária/financeira), pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem, o que atrai o dever de reparar o dano, independentemente de culpa.

Sérgio Cavalieri Filho, com a costumeira percuciência, assevera que a hipótese do art. 927, parágrafo único, do Código Civil envolve o denominado **risco inerente**:

"Temos indicado como critério identificador da atividade de risco a distinção que se faz na doutrina entre risco *inerente* e *risco criado*. O primeiro, **risco inerente**, é aquele intrinsecamente atado à própria natureza da atividade, à sua qualidade ou modo de realização, de tal forma que não se pode exercer essa atividade sem arrostar certos riscos. Embora o perigo ou risco seja elemento ligado a certas atividades, a lei não proíbe a sua realização, pelo contrário, até as estimula por serem necessárias à sociedade, como, por exemplo, os transportes de qualquer natureza, serviços públicos em geral – fornecimento de luz, gás, água, telefone –, serviços médico-hospitalares e outros tantos. Fala-se em **risco adquirido** quando a atividade normalmente não oferece perigo a alguém, mas pode se tornar perigosa (eventualmente) em razão da falta de cuidado de quem a exerce. São atividades que, sem defeito, não são perigosas; não apresentam riscos superiores àqueles legitimamente esperados.

Em nosso entender, enquadra-se no parágrafo único do art. 927 do Código Civil **toda atividade que contenha risco inerente**, excepcional ou não, desde que intrínseco, atado à sua própria natureza. E assim nos parece porque pela *teoria do risco criado*, que também pode ser chamada de *risco da atividade*, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade empresarial ou profissional tem o dever de responder pelos riscos que ela possa expor à segurança e à incolumidade de terceiros, independentemente de culpa.

Essa obrigação é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados,

quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos serviços que oferece, respondendo pela segurança dos mesmos.

Em conclusão, há no parágrafo único do art. 927 do Código Civil uma norma aberta de responsabilidade objetiva, que transfere para a doutrina e a jurisprudência a conceituação de atividade de risco no caso concreto. Não há, *a priori*, como especificar, exaustivamente, quais são as atividades de risco, mas pode-se adotar, em face da teoria do risco criado, o **critério do risco inerente** como elemento orientador. A natureza da atividade é que irá determinar, no caso concreto, a sua propensão à criação de risco. Uma empresa que comercializa flores, peças de vestuário ou comestíveis, por exemplo, normalmente não oferece risco inerente, mas a sua atividade pode ser tornar perigosa à medida em que se expandir e colocar veículos nas ruas para fazer entregas, transporte de mercadorias etc.³

A conduta da parte ré foi determinante, vale dizer, o seu comportamento encerrou a **causalidade adequada** para gerar os danos verificados. Há nítido nexo causal entre a conduta desidiosa do banco e dano sofrido pelo recorrido.

Sergio Cavalieri Filho, com a costumeira percuciência, referindo-se ao escólio do Des. Martinho Garcez Neto, assinalando que a teoria preponderante é a da **causa adequada**. Destaca que para se aferir a idoneidade da ação ou omissão para produzir o dano, se faz necessária a indagação:

"(...) a ação ou omissão do presumivelmente responsável era, por si mesma, capaz de normalmente causar o dano?

Tal pergunta é uma consequência deste princípio: para se estabelecer a causa de um dano é preciso fazer um juízo de probabilidades. Portanto, se se responder afirmativamente, de acordo com a experiência da vida, se se declara que a ação ou omissão era *adequada* a produzir o dano, então, este é objetivamente imputável ao agente. O juízo de probabilidades ou previsibilidade das consequências é feito pelo juiz, retrospectivamente, e em atenção ao que era cognoscível pelo agente, como exemplar do tipo do homem médio.

O que se deve indagar é, pois, qual dos fatos, ou culpas, foi adequado para o evento danoso, isto é, qual dos atos imprudentes fez com que o outro, que não teria

³ *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 276/277.

consequências por si só, determinasse, adjuvado por ele, o acidente' (...)''⁴.

No caso vertente, vale repetir, o Banco C6 S/A não comprovou a adoção das medidas de segurança apropriadas, de modo que é inequívoco o dever de indenizar pelos danos causados ao consumidor. A responsabilidade, como destacado, a teor da **Súmula 479 do STJ**⁵, é objetiva. Noutro bordo, diversamente do que se sustenta, não se divisa com as excludentes da culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC).

Inaplicável à espécie a excludente do caso fortuito, por se tratar de fortuito interno, conceituado por **Sérgio Cavalieri Filho**, como o *“fato imprevisível, e, por isso, inevitável, mas que se liga à organização da empresa, integra os riscos da atividade desenvolvida pelo fornecedor”* (*In Programa de Responsabilidade Civil*, 11ª ed, São Paulo: Atlas, 2014, pp. 481-482).

Era exigível da parte requerida uma conduta compatível com os deveres que emanam da cláusula geral da **boa-fé objetiva** (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil de 2002), vale dizer, de cumprimento dos deveres acessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte.

Quanto ao *quantum* indenizatório, não há parâmetros legais objetivos para sua fixação, o qual se faz mediante arbitramento, consoante parágrafo único do artigo em comento (*“Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização”*).

Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: *“... infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.”*. (Curso de Direito Civil

⁴ Cf. **Sérgio Cavalieri Filho** *in Programa de responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 70.

⁵ As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Deverá, pois, o magistrado a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória.

Deste modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

Assim, no exame dos parâmetros supracitados, a indenização por danos morais fixada pelo Nobre Juízo *a quo* em R\$ 8.000,00 está até mesmo aquém do patamar fixado em caso semelhante por esta C. Câmara:

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe do boleto falso - R. Sentença de improcedência - Recurso da autora – Alegação de que não havia como saber que o boleto era fraudado – Pretensão na restituição do valor pago indevidamente – Possibilidade – Boleto fraudado que foi emitido do próprio site do banco réu e que foi produzido com o logotipo do réu, tendo como beneficiário o próprio banco réu – Boleto que apresenta ainda o número do contrato, o número da parcela a ser quitada, nome completo da autora e dados que, em tese, somente o banco apelado teria - Nome do recebedor terceiro que só apareceu no comprovante de pagamento, ou seja, quando o pagamento já havia sido realizado - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ – De rigor a reforma da r. sentença para condenar o banco réu ao pagamento da repetição do indébito no valor de R\$ 2.935,66, corrigida monetariamente pelos índices da tabela do TJSP, desde o desembolso, e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, devidos desde a citação, tudo até a data do efetivo pagamento – Restituição em dobro aplicada - Desnecessidade de comprovação de má-fé - Aplicação do atual entendimento do STJ - Ausência de comprovação de erro justificável pelo fornecedor de serviços – Recurso provido – COMPENSAÇÃO LEGAL determinada - DANO MORAL – Caracterizados - Situação que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento - Serviço defeituoso - Fixação do valor da indenização em R\$ 10.000,00 – Precedentes da Câmara - Sentença reformada – Recurso provido – Sucumbência invertida – Recurso provido, com determinação." (TJSP; Apelação Cível 1011973-66.2023.8.26.0506; Relator: Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/05/2024; Data de Registro: 09/05/2024).

Desta maneira, à falta de recurso válido da parte demandante, fica

mantida a condenação nos termos determinados na r. Sentença, com correção a partir do arbitramento e juros desde o evento danoso, tendo por base o mesmo critério dos danos materiais.

Em razão do resultado, necessária a redistribuição do ônus sucumbencial. Pela parte em que decaiu do pedido, o polo ativo pagará 50% do valor das custas e das despesas processuais, cabendo os 50% restantes à instituição financeira vencida (Banco C6 S/A).

No concernente aos honorários advocatícios, condeno:

- A) o Banco C6 S/A no pagamento à parte autora de 15% sobre o valor da condenação, ora majorados nos termos do artigo 85, §11 do Código de Processo Civil;
- B) a parte autora no pagamento ao Banco Votorantim de 10% sobre o valor da condenação. No arbitramento dos honorários, para ambas as partes, foram observadas diretrizes do artigo 85, § 2º, incisos I, II, III e IV, do CPC.

Diante deste quadro, por meu voto, ***dou provimento*** ao recurso do Banco Votorantim S/A e ***nego provimento*** ao recurso do Banco C6 Bank S/A, para reformar parte da r. Sentença, ficando apenas o Banco C6 Bank S/A condenado a ressarcir o autor o valor decorrente da transferência, bem como indenizá-lo por dano moral no importe fixado em R\$ 8.000,00, devidamente corrigidos nos termos do acórdão.

Carlos Ortiz Gomes

Relator