



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278296

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1136161-25.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO C6 S/A, é apelado/apelante FABIO KAUFFMANN e Apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do banco requerido e negaram provimento ao recurso do autor, com observação quanto aos honorários. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 24 de março de 2025.

ROBERTO MAIA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO O BANCO CORRÉ PARCIALMENTE PROVIDA E DO AUTOR DESPROVIDA COM OBSERVAÇÃO QUANTO AOS HONORÁRIOS.

I. Caso em Exame

Ação indenizatória alegando fraude via WhatsApp que resultou em transferência de numerário para golpistas. Sentença improcedente, anulada em apelação, com nova sentença condenando apenas o banco corréu a indenizar danos materiais e morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade dos réus na fraude ocorrida, bem como a existência de culpa concorrente do autor.

III. Razões de Decidir

3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do CDC. O banco falhou ao permitir a criação de conta sem segurança adequada, mas a conduta imprudente do autor também contribuiu para o golpe. 4. A culpa concorrente não afasta a responsabilidade do banco por danos materiais, mas exclui a indenização por danos morais, dada a imprudência do autor.

IV. Dispositivo e Tese

5. Parcial provimento ao recurso do banco requerido, afastando a indenização por danos morais e mantendo a condenação por danos materiais. Recurso do autor desprovido, com observação quanto aos honorários.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor não é afastada por culpa concorrente do consumidor para danos materiais. 2. Culpa concorrente pode excluir indenização por danos morais.

Legislação Citada:

CDC, art. 14, §3º; CPC, art. 85, §11; art. 373, II.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.11.2023.

VOTO nº 33056

RELATÓRIO:

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por *Fabio Kauffmann* em face do *Banco C6 S/A* e *Facebook Serviços Online do Brasil S/A*, na qual alega ter sido vítima de uma fraude, via *WhatsApp*,

que culminou na realização de uma transferência bancária para golpistas, achando que era sua irmã, totalizando o valor de R\$ 7.900,00. Afirma que o golpe somente se concretizou pela falha na prestação de serviço do banco que permitia que o golpista criasse a conta utilizada no golpe sem os devidos requisitos de segurança. Pede devolução do valor perdido e indenização por danos morais no importe de cinco salários-mínimos.

Sobreveio sentença julgando improcedente o feito. Após interpor recurso de apelação a esta Câmara, o acórdão de fls. 448/458 anulou a sentença e determinou que a instrução fosse reaberta.

Após, foi prolatada nova sentença (fls. 499/508) julgando "*procedente em parte, e assim faço com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para condenar BANCO C6 S.A. a: 1. Pagar R\$ 7.900,00 (sete mil e novecentos reais), a título de indenização por danos materiais; 2. Pagar R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de indenização por danos morais. Com relação à correção monetária, se não houver índice convencionado ou previsto em lei específica, será aplicada a variação do IPCA/IBGE ou índice substituto (art. 389, parágrafo único, do CC, conforme a Lei nº 14.905/2024), a partir de 13/05/2021, para os danos materiais, e desde a data desta sentença, para os danos morais (Súmula 362 do STJ). Os juros moratórios, devidos desde a citação (artigo 405 do Código Civil), corresponderão à taxa SELIC, deduzido o valor do IPCA. A metodologia de cálculo da taxa legal será conforme as normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e divulgadas pelo Banco Central do Brasil (BCB), conforme redação do art. 406, §2º, do CC, observando a vigência do art. 5º da Lei nº 14.905/2024 a partir de 28/06/2024 (inciso I) ou 28/08/2024 (inciso II). Ausente prova da data da disponibilização, valerá como data do evento danoso a data mais antiga que incontestadamente disponibilizada a música, qual seja, 08/03/2024 (p. 31). Anote-se, também, que, antes da vigência da Lei nº 14.905/2024, o regime jurídico dos juros de mora e correção monetária é o disciplinado pelos artigos*

389 e 406 do Código Civil de 2002 (CC/2002), ressalvadas disciplinas em leis especiais, isto é, taxa de juros de 1% a.m. e Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça, respectivamente. Há sucumbência recíproca, de modo que a parte requerente e a parte requerida devem arcar, cada um à proporção de 50%, com as custas e despesas do processo. Condeno a parte requerente a pagar honorários aos advogados da Facebook Serviços Online do Brasil LTDA. no importe de 10% sobre o valor atualizado da causa e condeno Banco C6 S.A. a pagar honorários aos advogados da parte requerente no importe de 10% sobre o valor da condenação, tudo na forma do artigo 85, §2º do Código de Processo Civil."

Apela o banco requerido a fls. 511/521, sustentando que **(A)** *"Não pode o apelante conformar-se com a sua condenação diante de fatos de terceiros, notadamente quando não possui nenhuma relação comercial com o apelado, que, por livre e espontânea vontade, realizou a transferência de numerário, não sendo o apelante beneficiário do mesmo, mas, apenas, o banco onde o terceiro possui conta, não tendo cabimento ser responsabilizado por isso, notadamente quando a r. sentença se fia em laudo pericial produzido de forma unilateral pelo apelado, não se tratando, sequer, de laudo judicial. (fls.513/514)";* **(B)** *"Fato incontroverso, a incúria do apelado em realizar transferências para contas de terceiro, crendo tratar-se de sua irmã, não pode transferir ao Banco apelante o ônus pelo prejuízo havido. A causa primária está na transferência de valores, de forma displicente pelo apelado e não na abertura da conta de destino. Não obstante, a existência ou não das contas junto ao banco, mesmo que elas tivessem sido abertas sem todos os cuidados acima explorados (coisa que se nega) não geraria a relação de causa e efeito a ensejar responsabilização da instituição financeira pelo dano experimentado pelo apelado decorrente, na verdade, de sua falta de cautela ao realizar a transferência do numerário em questão. (fls.515).";* **(C)** *"ainda que se pudesse admitir ato ilícito praticado pelo apelante, o que se cogita apenas por hipótese, não basta a simples*

afirmação da ocorrência do dano para que se tenha direito à indenização. É necessário a sua comprovação e o nexo de causalidade existente entre este e a conduta tida como lesionadora, o que inexiste no caso em análise. Verifica-se, assim, que o feito possui peculiaridades que demandam ponderação, as quais não podem deixar de passar pelo crivo desta e. Corte.” (fls.521)

Apela o requerente (fls. 527/569) sustentando que **(A)** *É extremamente estarrecedor saber que um sistema bancário consegue ser tão falho a ponto de permitir em sua carteira de clientes GOLPISTAS e, pior, NÃO TOMAR NENHUMA PROVIDÊNCIA PARA QUE ISSO NÃO OCORRA NOVAMENTE!!!* (fls.536); **(B)** *A 1ª Ré (Banco C6) tem um sistema VERGONHOSO e absolutamente falho de segurança. A 1ª Ré (Banco C6) demonstra claramente que sua única intenção é angariar correntistas por atacado, independentemente de qualquer checagem, para que possa crescer no mercado financeiro, vez que o valor de mercado de um banco digital é diretamente proporcional ao número de correntistas.* (fls. 538) **(C)** *Quanto a 2ª Ré (Facebook - gestor do Whatsapp), é de conhecimento geral a fragilidade de seu sistema que não solicita absolutamente nenhuma verificação no momento de cadastro, o que por obvio, torna ainda mais fácil de se aplicar qualquer golpe pelo aplicativo.* (fls. 539); **(D)** *O BANCO C6 ASSUME QUE AS CONTAS-CORRENTES DE EDUARDO E JOEBSON ERAM USADAS PARA FRAUDES, TANTO ASSIM QUE POR TAL MOTIVO FORAM ENCERRADAS* (fls. 539) **(E)** *A Ré Facebook, é facilitadora direta das interações entre usuários, o que exige controle e medidas preventivas para evitar a prática de fraudes. É notório que tais golpes são recorrentes, vez que o Réu não promove medidas adequadas para coibir fraudes, falhando em seu dever de segurança. Ademais, é imperioso destacar que, atualmente, o aplicativo WhatsApp implementou um novo recurso de segurança em dispositivos todos dispositivos, que impede a captura de tela das fotos de perfil. Essa inovação evidencia a preocupação tardia da plataforma com a proteção da imagem e segurança dos usuários, denotando que a Ré tinha*

pleno conhecimento das vulnerabilidades associadas ao uso de sua aplicação. Entretanto, é importante salientar que à época do golpe sofrido pela Autora, essa proteção não estava disponível, deixando os usuários expostos a um ambiente de segurança falho, que facilitava a prática de fraudes por terceiros. Assim, a ausência de medidas como a impossibilidade de captura de tela das fotos de perfil contribuiu para a perpetuação do golpe, configurando a omissão da Ré quanto ao dever de cuidado e proteção dos usuários. (fls. 545);

Houve apresentação de contrarrazões fls.575/582, 583/619 e 620/645.

O requerido *Banco C6 S/A* apresentou memoriais a fls. 653/657.

FUNDAMENTAÇÃO:

Ab initio, verifica-se que os apelos são tempestivos e os preparos foram devidamente recolhidos.

No mais, em que pesem seus fundamentos, a r. sentença deve ser parcialmente reformada.

Cabe asseverar que a relação jurídica estabelecida entre as partes está inserida no âmbito das relações de consumo, conforme se extrai da Súmula nº 297 do STJ:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Com isso, aplicável o disposto no art. 14 do CDC, que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço por defeitos relativos à prestação deles.

Consequentemente, impõe-se à instituição financeira o ônus de provar a existência de fatos impeditivos, modificativos e extintivos do direito da requerente (art. 373, II, do CPC c.c. art. 6º, VIII, do CDC).

No presente caso, o demandante, ora apelante, alega na petição inicial que *"no dia 13/05/2021, recebeu uma mensagem no Whatsapp com a foto de sua irmã, informando que aquele seria seu novo número para contato. A suposta "irmã" do Autor, informou que precisaria de um favor, alegando que seu limite de transferência diário havia se esgotado e que ela precisaria fazer um pagamento ainda naquele dia. O Autor de nada desconfiou, vez que o pedido não soava anômalo entre os irmãos. O Autor, então, pediu os dados bancários para o pagamento e a suposta "irmã" assim o fez, enviando os dados bancários de uma conta no Banco da Ré, de titularidade de Joebson Patricio da Silva, imediatamente, a fim de ajudar sua suposta "irmã", o Autor realizou a transferência da quantia de R\$ 7.900,00 (sete mil e novecentos reais) e enviou o comprovante via Whatsapp (doc. 08) – afinal de contas, pensou o Autor que se tratava de um favor a sua irmã:" (fls.01/03)*

Ora, inegável que o fato de o requerente realizar, de livre espontânea vontade, uma transação **para uma pessoa física distinta, sem se certificar de que estava conversando com sua irmã** revela-se conduta imprudente do consumidor, o que caracteriza sua culpa.

Contudo, o artigo 12, §3º, III do CPC somente admite a exclusão da responsabilidade do fornecedor quando constatada a culpa **exclusiva** do consumidor ou de terceiro, *in verbis*:

Art. 12, § 3º - O fabricante, o construtor, o produtor

ou importador só não será responsabilizado quando provar:

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Esta C. Câmara assim já se manifestou, *in verbis*:

*APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais e morais em decorrência do furto de cartões bancários armazenados dentro do armário disponibilizado pela corré aos seus frequentadores. Sentença de improcedência. Apelos dos autores pleiteando a reforma do decidido. Razão em parte. Cartões bancários guardados junto às senhas em armário disponibilizado pela corré. Cartões furtados de dentro do referido armário. Compras e saques efetuados com os cartões das vítimas que superam os gastos de seu perfil. **Culpa concorrente verificada. Ocorre que o CDC só isenta de responsabilidade em caso de culpa exclusiva.** Dano material caracterizado. Dano moral, entretanto, não verificado. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023) – **sem grifos no original***

Portanto, deve ser verificado se houve fortuito interno do banco. Em caso negativo, há de ser reconhecida a culpa exclusiva da consumidora (e/ou de terceiro) e afastada a responsabilização do fornecedor. Em caso positivo, estaremos diante de culpa concorrente, o que não tem o condão de afastar a responsabilização do fornecedor pelos prejuízos causados ao seu

consumidor. Pois bem.

No caso *sub judice*, é evidente a falha na prestação de serviço pelo banco ao autorizar a criação de conta bancária pelo golpista sem a utilização dos requisitos de segurança.

O laudo pericial produzido pela parte requerente e juntado aos autos a fls. 489 comprovam a falha do banco requerido, *in verbis*:

"caso a instituição financeira estivesse utilizando protocolos de segurança de validação com conferência humana, seria recomendada a reprovação da solicitação no presente caso. As divergências observadas nos pontos nodais, aliadas à prejudicialidade temporal das imagens, comprometem a confiabilidade do processo de validação biométrica facial. É importante ainda ressaltar que mesmo um membro sem conhecimento técnico elevado poderia indicar as divergências nos pontos de confronto, indicando também a insegurança da aprovação do processo em análise."

Portanto, não restam dúvidas de que tanto a atitude do consumidor quanto a do banco de permitir a criação de conta sem os devidos cuidados foram determinantes para concretização do golpe.

Resta estabelecermos as consequências do reconhecimento da culpa concorrente entre as partes existente no caso.

Respeitado entendimento em sentido contrário, esta C. Câmara vem entendendo que por ser relação de consumo e regida pela responsabilidade objetiva (Tema Repetitivo nº 466 do STJ) não se

admite a atenuação da indenização do dano material provocado por falha do fornecedor ainda que o consumidor tenha concorrido para o resultado.

Isso porque o Código Civil, que prevê a compensação de culpas, só deve ser aplicado às relações de consumo de forma subsidiária e quando for omissa a lei especial. Contudo, quanto a esta matéria – compensação de culpas – entende-se que o legislador consumerista optou por excluir essa possibilidade com a finalidade de privilegiar o hipossuficiente pois, se não fosse esta a intenção, o art. 14, §3º do CDC mencionaria a culpa concorrente, e não a culpa exclusiva.

Ainda, esta Câmara, em casos excepcionais, quando considera que a culpa do consumidor se revela relevante e determinante para a consumação da fraude, exclui a indenização por dano moral, já que toda a angústia causada pelo fortuito teve causa também na sua falta quanto ao dever de cuidado. Nesse sentido, *in verbis*:

APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais e morais em decorrência do furto de cartões bancários armazenados dentro do armário disponibilizado pela corré aos seus frequentadores. Sentença de improcedência. Apelos dos autores pleiteando a reforma do decidido. Razão em parte. Cartões bancários guardados junto às senhas em armário disponibilizado pela corré. Cartões furtados de dentro do referido armário. Compras e saques efetuados com os cartões das vítimas que superam os gastos de seu perfil. Culpa concorrente verificada. Ocorre que o CDC só isenta de responsabilidade em caso de culpa exclusiva. Dano material caracterizado. Dano moral, entretanto, não verificado. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; Relator (a): Roberto

Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023)

APELAÇÕES. Ação declaratória e indenizatória por danos morais pela ocorrência de fraude no âmbito da relação jurídica. Sentença de parcial procedência que afastou o pedido de indenização por dano moral. Apelo do demandado pugnando pela reforma da r. decisão. Sem razão. Orientações de transferências bancárias como forma de solução do problema que foram obtidas por meio de contato não oficial no Instagram. Culpa concorrente verificada. Existência, contudo, de fortuitos internos do banco que contribuíram para o êxito fraudulento. Culpa concorrente que não exclui da responsabilidade do fornecedor (art. 12, §3º, III do CDC). Declaração de inexigibilidade do empréstimo e determinação de devolução dos valores pagos que se impõe. Apelo da demandante pugnando pela condenação do réu ao pagamento de danos morais. Sem razão. Culpa concorrente da autora que afasta o dever do demandado de indenizar eventuais danos extrapatrimoniais. Honorários recursais arbitrados. Apelos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/02/2024; Data de Registro: 16/02/2024)

No presente caso, portanto, em que pese o dever de

devolução da totalidade dos valores objeto da fraude impugnada nesta ação, é inafastável a alegação do banco de que a conduta do autor em realizar **transação para pessoa física distinta** se revela imprudente e determinante para o êxito da empreitada criminosa, o que afasta a incidência do dano moral.

No mais, é o caso de negar provimento ao recurso do autor, para manter o afastamento de responsabilidade da segunda requerida.

Isto porque, como bem fundamentado pelo d. Juízo singular:

Nesse contexto, a clonagem do perfil da coautora no "WhatsApp" não é bastante para reconhecer defeito do serviço, que foi prestado com a segurança que razoavelmente era de se esperar. A atitude da parte requerente e dos golpistas, que foi facilitada pela primeira parte requerida, é a causa determinante da ocorrência do dano, ausente, portanto, nexos de causalidade entre a atuação do(s) fraudador(es) e os serviços prestados pela segunda parte requerida. (...) Isto porque, diferentemente da instituição financeira, não há regulação a par do Marco Civil da Internet que determinasse qualquer procedimento diferenciado pela WhatsApp Inc., de modo que não há falha na prestação de seu serviço. Não há imposição de um dever legal de verificar a autenticidade dos usuários do aplicativo de mensagens, sendo certo que, no caso concreto, os golpistas utilizaram uma linha telefônica distinta de sua irmã, afastando sequer a tese de clonagem.

Ademais, pelas razões já expostas, o dano moral

merece ser afastado, razão pela qual, conseqüentemente, fica rechaçado o pedido de majoração da indenização.

Diante do exposto, é o caso de dar parcial provimento ao recurso do banco requerido, apenas para determinar a restituição dos valores perdidos, condenando o banco ao ressarcimento pelo dano material e afastando a obrigação de indenizar o dano moral.

A despeito do parcial provimento do recurso do banco requerido (afastado o dano moral), inaplicável a regra prevista no artigo 85, §11 do Código de Processo Civil, pois o apelo foi parcialmente provido e o dispositivo legal visa apenas a inibição dos recursos infundados e/ou protelatórios, o que não é o caso (AgInt no AREsp 1294245 / ES).

Já o autor sucumbiu integralmente quanto ao pleito contra o corréu Facebook e, assim, fica mantida a sentença neste ponto.

No que tange à sucumbência do autor quanto ao dano moral, fica mantida a sucumbência recíproca com o banco, no entanto, **os honorários em favor do patrono do banco devem ser aplicados em 10% apenas sobre o montante que o autor sucumbiu**, qual seja, o pedido de danos morais, e não sobre o valor da causa.

Ficam prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral. Assim já se pacificou nos tribunais superiores.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **parcial provimento**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do recurso do banco requerido e pelo desprovimento do recurso do autor, com observação quanto aos honorários.

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)