



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000393803

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033329-77.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO C6 CONSIGNADO S/A e D & F BELARMINO APOIO ADMINISTRATIVO LTDA, é apelada VERONICA BAHIA CAVALCANTE (MENOR(ES) ASSISTIDO(S)).

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1033329-77.2023.8.26.0002

Apelantes: Banco C6 Consignado S/A e D & F Belarmino Apoio Administrativo Ltda
Apelado: Veronica Bahia Cavalcante
Comarca: São Paulo

Voto nº 1033329-77 P

APELAÇÕES. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Contato de suposto funcionário do corréu Banco C6 S/A informando sobre equívoco no contrato de empréstimo consignado contraído por intermédio da corré Acert que resulta no envio de PIX ao terceiro estelionatário. Relação de consumo configurada. Evidente vazamento de dados bancários da autora. Banco que não demonstrou possuir mecanismos de segurança aptos a afastar as fraudes. Falha na prestação do serviço da instituição bancária. Risco atrelado ao negócio. Responsabilidade objetiva e solidária dos réus. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes. Dano moral configurado. Indenização bem arbitrada. Sentença mantida. Recursos dos réus desprovidos.

Vistos,

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença (fls. 297/305), cujo relatório de adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: *“Diante de todo o exposto, julgo PROCEDENTE EM PARTE o pedido da inicial, para condenar solidariamente as rés a restituir à autora o valor de R\$ 13.937,98 (treze mil novecentos e trinta e sete reais e noventa e oito centavos). Em cooperação processual declaro a higidez do contrato devendo os descontos serem novamente efetivados a partir da devolução do valor na conta da autora nos exatos termos contratuais. Condeno a ré BANCO C6 CONSIGNADO S.A. a pagar à autora o valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de compensação por danos morais, corrigidos a partir do arbitramento em sentença e com juros de mora a contar do evento danoso. Dada a sucumbência mínima da parte autora, condeno às rés em custas e despesas processuais, bem como a honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação com espeque no §2º do artigo 82 do CPC.”*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Embargos de declaração dos réus (fls. 308/313 e 314/317) rejeitados na origem (fls. 332).

Inconformado, o Banco C6 Consignado S/A recorre (fls. 335/346) destacando, em síntese, a ocorrência de fortuito externo e a existência da causa excludente de responsabilidade - culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Enfatiza, ainda, a inexistência de danos morais passíveis de serem reparados. De forma subsidiária requer a redução da indenização arbitrada. Pugna, enfim, pela improcedência da ação.

Por sua vez, recorre a empresa Acert Agência de Crédito (fls. 350/362) alegando, em sede de preliminares, cerceamento de defesa em razão do indeferimento da prova oral e a sua ilegitimidade passiva. No mérito, alega ausência de vazamento dados bancários, além da culpa exclusiva da autora e de terceiros. Pediu, ao final, a improcedência da demanda.

Recursos bem processados, com contrarrazões (fls. 368/384).

Manifestação do Ministério Público (fls. 405).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 393).

É o relatório, no essencial.

Afasta-se, de início, a alegação de nulidade da sentença por cerceamento de defesa.

Registre-se que o E. Supremo Tribunal Federal de há muito se posicionou no sentido de que a necessidade de produção de provas há de ficar evidenciada para que o julgamento antecipado da lide implique em cerceamento. A antecipação é legítima se os aspectos decisivos da causa estão suficientemente líquidos para embasar o convencimento do magistrado (RTJ 115/789).

Integra o campo próprio dos poderes de direção do juiz, até para que possa zelar adequadamente pela rápida solução do litígio (CPC, art. 139, II e III), o indeferimento de diligências inúteis ou meramente protelatórias (CPC, art. 370, parágrafo único), enquadrando-se, neste contexto, a prova oral requerida pelo

recorrente, que em nada contribuiria para o deslinde da causa.

Quanto à questão de fundo, os recursos não comportam provimento.

Incontroversa a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor. A matéria encontra-se pacificada pela Súmula 297 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”*

Com efeito, como os réus detêm o monopólio de informações, dados e documentos, a hipótese é de inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, Lei 8078/90), que é a parte em nítida desvantagem no vínculo negocial.

A empresa Acert tem legitimidade para responder aos termos da presente demanda porquanto trabalha em nítida parceria comercial com o banco-réu, sempre visando lucro, e integra a mesma cadeia de fornecimento de produtos/serviços (art. 7º do CDC).

Diante da escalada de atos fraudulentos deve o serviço dos bancos e seus correspondentes ser capaz de afastar a vulnerabilidade desse fator com operações de segurança na retaguarda do sistema, impedindo o vazamento de dados sigilosos dos clientes e identificando operações suspeitas.

Restou incontroverso, no caso vertente, que a autora foi vítima do conhecido “Golpe da Falsa Central”, através do qual terceiro se passou por funcionário do Banco C6 S/A e informou que o seu empréstimo consignado (que havia acabado de formalizar através da empresa Acert junto ao banco-réu) estava irregular e exigia o estorno de valores para solução do problema. Seguiu as orientações que lhe foram passadas acreditando na regularização do aludido pacto, mas acabou amargando considerável desfalque patrimonial, com envio de transferência via PIX para conta do estelionatário.

Note-se que a origem do golpe está relacionada a uma pessoa que entra em contato com os consumidores munido de seus dados pessoais e ciente de que têm conta bancária junto a determinado banco, dados esses que deveriam estar protegidos pelo máximo sigilo. Essa ciência, pelos golpistas, é o núcleo da fraude, sem a qual ela não teria sido sequer iniciada.

Na hipótese, os estelionatários entraram em contato com a autora imediatamente após a contratação do empréstimo intermediado pela ré Acert, tendo, à toda evidência, inteiro conhecimento da instituição financeira onde a operação foi realizada, bem como dos valores recebidos.

Ainda que tenha havido ação de terceiro ou que tenha a demandante sido ingênua ao cair no referido golpe, o art. 14, § 3º, do CDC exige culpa exclusiva do terceiro ou da vítima para afastar a responsabilidade do réu, o que não ocorre na hipótese, pois o estelionato somente se consumou em razão do aparato tecnológico colocado à disposição do consumidor por parte do banco-réu, além da evidente falha de segurança da instituição financeira ao abrir conta, sem os cuidados devidos, em favor do fraudador.

Ademais, como destacado com acerto na r. sentença: *“Em relação aos chamados golpes de engenharia social, os criminosos costumam conhecer os dados pessoais das vítimas e, com base neles, usam técnicas psicológicas de persuasão a exemplo da simulação de um atendimento bancário verdadeiro como forma de atingir seu objetivo ilícito fls. 51/55. Sob tal perspectiva, não poderia ser imputada ao banco a responsabilidade exclusiva no caso de vazamento de dados cadastrais básicos, como nome e CPF, porque essas informações podem ser obtidas por fontes alternativas. Por outro lado, caso os dados do consumidor sejam vinculados a operações e serviços bancários, a instituição tem o dever de armazenamento e proteção, sob pena de eventual vazamento configurar falha na prestação do serviço. **Denoto que os criminosos sabiam o valor exato recebido pela demandante e o timing do contato foi perfeito momentos após o recebimento do numerário. Por esse ângulo, nos termos do artigo 44 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o tratamento de***

dados será irregular quando não fornecer a segurança que o titular espera, considerando-se o resultado e os riscos desse tratamento."-grifo nosso

A atividade de risco dos réus faz incidir na espécie o disposto no parágrafo único do art. 927 do CC: *“Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. 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.”*

Também incide na hipótese a Súmula 479 do STJ, segundo a qual: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

No mesmo sentido:

*"RECURSO - Preliminar de não conhecimento levantada em contrarrazões - Descabimento - Apelação tempestiva - RECURSO CONHECIDO. APELAÇÃO - Demanda de conhecimento no bojo da qual foram pleiteadas 1) inexigibilidade de débito, 2) restituição de valores e 3) condenação da ré-apelante ao pagamento de indenização a título de dano moral - Procedência - Recurso da instituição financeira - Descabimento - Alegação de ilegitimidade passiva afastada - Relação de consumo - Contrato bancário - **Golpe da falsa central de atendimento - Culpa exclusiva da vítima - Inocorrência - Conduta da consumidora-apelada que não destoou da diligência esperada do homem médio - Fraudadores que detinham informações acerca da autora-apelada e do sistema bancário - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ** - Hipótese em que, embora possa ter a própria vítima fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais, que resultaram na viabilidade de acesso a sua conta, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrente - Dever da instituição de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de sua*

correntista - Falha na prestação de serviço constatada - Declaração de inexigibilidade do empréstimo realizado, com a restituição do indébito, que era mesmo de rigor - Dano moral configurado - Situação que desborda do mero aborrecimento - Indenização fixada em quantia adequada (R\$ 8.000,00) - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Sentença mantida - Honorários sucumbenciais majorados. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1033716-47.2023.8.26.0114; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025)"

Dessa forma, ainda que decorrente de fraude, devem os réus ressarcir, de forma solidária, os prejuízos suportados pela requerente, uma vez que se trata de um fortuito interno, sendo um risco inerente à própria atividade.

De rigor, portanto, a reparação dos danos materiais causados à requerente, vítima de uma inegável fraude.

A correção monetária e os juros de mora devem ser calculados a partir do desembolso dos valores (Súmulas 43 e 54 do STJ).

De outro lado, os fatos relatados na inicial causaram inegável constrangimento, sérios dissabores e vários transtornos à autora, que teve sua conta e seus dados violados, além do desvio do tempo produtivo, tudo a resultar num dano moral passível de ser indenizado.

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum" indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo à dor experimentada pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor (TJSP 8ª Câmara, Ap., Rel. Felipe Ferreira., j. 28.12.94, RT 717/126).

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade de a condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Nesse contexto, deve ser mantida a indenização no valor de R\$ 8.000,00, apta a preservar o caráter compensatório e punitivo do dano moral.

A correção monetária incide do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e os juros de mora do evento danoso (Súmula 54 do STJ).

Sobre os valores devidos, os juros de mora e a correção monetária deverão observar a aplicação da taxa Selic (REsp 1.795.982/SP) até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA (art. 389, p. único, Código Civil), e os juros moratórios pela Selic, deduzido o IPCA (art. 406, p. único, Código Civil).

Por fim, não há como se falar em compensação de verbas porquanto a autora foi vítima de um golpe e, depois de induzida em erro, transferiu a terceiros o crédito recebido do banco-réu.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos. Majoro os honorários advocatícios a serem pagos pelos réus para 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.

Atendem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

PAULO SÉRGIO MANGERONA

RELATOR