



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Gabinete do Desembargador Jeronymo Pedro Villas Boas

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 5423748-91.2021.8.09.0051**

**COMARCA DE GOIÂNIA**

**APELANTE:** Kelly Aparecida Coelho Pereira Carmo

**1º APELADO:** Banco BS2 S/A

**1º APELADO:** Banco Safra S/A

**RELATOR:** José Proto de Oliveira – Juiz Substituto em Segundo Grau

**CÂMARA:** 6ª CÍVEL

**EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO RESTITUIÇÃO DE VALOR C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE.**

**1. Pagamento de falso boleto. Fraude de terceiro. Falha na prestação do serviço.**

Pagamento de boleto realizado pelo código de barra fornecido pelo estelionatário, via WhatsApp.

Comprovação de evento ocorrido na atividade normal do banco, pois que o terceiro fraudador emitiu o boleto munido dos dados sigilosos, induzindo à regularidade do documento recebido para quitação do financiamento.

**2. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva.** Falha na segurança das informações inerentes aos dados pessoais de seus clientes e negócios jurídicos com ele firmados. Consoante entendimento da Súmula 479 do STJ: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.* A emissão de boleto fraudador não é ato exclusivo do infrator, pois se trata de fortuito interno, relacionado à atividade desenvolvida pela empresa e aos riscos inerentes a ela.

**3. Ausência de culpa exclusiva do consumidor.** Não prospera a alegação de culpa exclusiva da consumidora, cabendo à instituição credora assegurar a inviolabilidade dos seus sistemas virtuais.

**4. Restituição do valor. Simples.** Não tratando de cobrança indevida, mas de fraude implementada por terceiro, deve a restituição do valor pago ocorrer na forma simples.



**8. Dano moral não configurado.** Os fatos delineados não demonstraram abalo significativo, razão pela qual desconfigura o dano moral.

**9. Ônus sucumbenciais.** Ante a nova solução dada ao caso, inverte os ônus de sucumbência em desfavor dos apelados, contudo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

**APELO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.**

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos de Apelação Cível nº **5423748-91.2021.8.09.0051**, acordam os componentes da Quarta Turma Julgadora da Sexta Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, por unanimidade de votos, em conhecer do apelo e dar-lhe parcial provimento, nos termos do voto do Relator.

Votaram, além do Relator, os Desembargadores **Silvânio Divino Alvarenga** e **Jeová Sardinha de Moraes**.

Presidiu o julgamento a Desembargadora **Sandra Regina Teodoro Reis**.

Esteve presente à sessão, a Doutora **Eliane Ferreira Fávaro**, representando a Procuradoria-Geral de Justiça.

## VOTO

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

Trata-se de apelação cível contra sentença proferida nos autos de ação de indenização por danos materiais e morais, com o seguinte dispositivo (mov. 70):

“Nessas circunstâncias, e diante da ausência de prova inequívoca de vazamento de dados pela parte requerida – posto que no comprovante apresentado não há quaisquer dados do contrato – deve ser julgada improcedente a pretensão autoral.

**Ante o exposto, julgo improcedentes os pedidos iniciais.**

Condeno a requerente ao pagamento de honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% sobre o valor atualizado da causa – CPC, art. 85, §2º, e para cada requerido, mas observada a regra do art.



98, §3º do mesmo diploma.

**P.R.I.**

GOIÂNIA, em 1 de março de 2023.

**Sebastião José de Assis Neto**

**Juiz de Direito”.**

Em sede preliminar, nas contrarrazões ao apelo interposto, o apelado Banco Safra S/A suscitou a ausência de comprovação da hipossuficiência da recorrente.

Nos termos do que dispõem o artigo 5º, LXXIV, da Constituição Federal e o artigo 98 do Código de Processo Civil, o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita à pessoa natural ou jurídica, brasileira ou estrangeira, que comprovar insuficiência de recursos para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios, na forma da lei.

Todavia, a concessão do benefício não se dá de forma automática, porquanto a necessidade do requerente demonstrar que o pagamento das despesas processuais inviabilizará sua vida econômica em prejuízo de seu sustento e de sua família.

Depreende-se dos autos que a requerente – ora apelante – logrou êxito em demonstrar satisfatoriamente sua hipossuficiência econômica para arcar com o pagamento das custas processuais, razão pela qual o benefício foi concedido em decisão (mov. 8) e ratificado na parte final do dispositivo da sentença (mov. 70).

*De mais a mais, caso assim não fosse, compete à parte adversa, na impugnação ao benefício de assistência judiciária, demonstrar que o beneficiário possui capacidade para custear as despesas processuais. Deixando de fazê-lo, como na hipótese, deve ser mantido o benefício outrora deferido.*

Adentrando ao mérito recursal, alega a apelante, em suma, a necessidade do reconhecimento da responsabilidade dos recorridos, ante a comprovada falha na prestação de serviço quanto a guarda e segurança dos dados da recorrente.

Com razão a insurgente. Explico.

De plano, convém ressaltar a aplicabilidade, ao caso, da legislação consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do



Consumidor (Lei n.8.078/1990 e Súmula STJ, nº 297), que, por sua vez, regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal).

O diploma legal estabelece em seu artigo 14 que diante de um defeito na prestação do serviço recairá sobre o fornecedor a responsabilidade objetiva, respondendo, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores. Contudo, não será responsabilizado – e consequentemente excluído da obrigação indenizatória – quando provar o rompimento do nexo causal, nas hipóteses previstas do §3º do dispositivo legal supracitado, ou seja, (I) se inexistir defeito ou (II) nos casos de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O juízo de primeiro grau advertiu que a apelante não tomou as devidas cautelas na conferência do boleto, como a) o beneficiário ser pessoa física; b) o banco emissor do boleto ser diverso à instituição financeira credora e c) o comprovante de pagamento constar como favorecido o nome SNACK'S.

Assim, julgou improcedente a pretensão autoral, por entender que houve a quebra do nexo de causalidade, posto que os fatos se deram por culpa exclusiva da autora e do terceiro fraudador.

Razoável esperar que a apelante se atente às tais divergências apontadas entre um boleto original e um falso.

Entrementes, a própria recorrente, em contato com o Banco BS2 S/A, informou que não localizou o (falso) boleto enviado, sendo o pagamento realizado pelo código de barras fornecido pelo estelionatário. Outrossim, revelou que apenas naquele dia tomou conhecimento da divergência do órgão emissor do boleto (mov. 1, arq. 14).

Não se pode olvidar que a apelante fora vítima de um golpe, acreditando na regularidade do documento recebido para quitação. Nesse ponto, o estelionatário contactou a recorrente apresentando-se como atendente do Banco Safra S/A, fazendo uso da logo do banco no contato e demonstrando o valor aproximado do saldo devedor do financiamento.

O enunciado de Súmula n. 479, do STJ, encampando a responsabilidade objetiva prevista no art. 14, do CDC, em razão do risco da atividade, prevê que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Assim, basta ao consumidor demonstrar que sofreu um dano injusto, em decorrência de uma conduta imputável a banco, inclusive, por fraudes de terceiros, que são consideradas fortuitos internos, conforme entendimento consolidado, em regime de recurso repetitivo, no REsp nº 1197929/PR (Tema 466), assim transcrito:



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.

(STJ, 2ª Seção, REsp 1197929/PR, rel. Min. Luis Felipe Salomão, DJe de 12/09/2011).

Importante consignar que o fortuito interno se apresenta como o evento ocorrido na atividade normal, dentro da margem de risco da atividade do banco, ao passo que o fortuito externo cuida de situações desprovidas de interligação com a atividade desempenhada pelo prestador de serviços.

Nesses termos, é fato incontroverso a existência de fraude perpetrada por terceiro, consistente no fato de que o estelionatário emitiu o boleto fraudado, se passando pela instituição financeira requerida e munido dos dados pessoais da apelante e do contrato de financiamento veicular, cujas informações são sigilosas, o que levou a consumidor acreditar, justificadamente, na regularidade do documento recebido para pagamento.

Desse modo, entendo que houve falha na prestação dos serviços por parte dos apelados, vez que o consumidor obteve um boleto (fraudado) para pagamento de um valor correspondente a compra, tendo como emitente o Banco Safa S/A, e todos os dados que correspondiam ao negócio jurídico, não havendo que se falar, por conseguinte, em culpa exclusiva de terceiro.

Não é razoável transferir à consumidora/apelante a responsabilidade pela falha na prestação do serviço, vez que caberia à instituição credora assegurar a inviolabilidade dos seus sistemas virtuais, de modo a impedir que seus clientes recebam boletos falsos ou sejam captados por criminosos.

A propósito, confira-se:

QUÁDRUPLA APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO. EFEITO SUSPENSIVO. VIA INADEQUADA. LEGITIMIDADE PASSIVA. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO CREDORA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. VAZAMENTO DE DADOS CONSTANTES NO CONTRATO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM DEBEATUR. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. VALOR REDUZIDO.



1. O pedido de atribuição de efeito suspensivo à apelação não pode ser conhecido quando não é deduzido, adequada e oportunamente, por meio de petição em apartado, com requerimento específico dirigido ao relator da apelação (art. 1.012, §§ 3º e 4º, CPC), além de já estar prejudicado, em face do julgamento do recurso.

2. Para que haja legitimidade das partes, necessário um vínculo entre o autor da ação, a pretensão trazida a juízo e o réu. Mesmo que não se configure uma relação jurídica, terá que existir, ao menos, uma situação jurídica que permita ao condutor do feito vislumbrar a relação entre as partes e o objeto.

3. Como o terceiro estelionatário, passando-se pela instituição credora e munido de todos os dados pessoais da consumidora, emitiu, em nome desta, o boleto fraudado, retira da empresa/primeira apelante a legitimidade para atuar no feito, pois as informações alimentadas no site de compras foram realizadas pelo fraudador, com dados constantes em contrato firmado entre a vítima do golpe e a instituição credora, cujo dever era guardar sigilo das informações.

4. Inexiste nexa causal entre a conduta dos bancos, seja ele interposto ou destinatário do valor, e o dano suportado pela consumidora, uma vez que os dados inseridos no boleto se revertiam de veracidade, justamente por terem sido retirados de contrato válido.

5. É forçoso reconhecer que a fraude decorreu do fato atribuível à própria instituição credora, pois o terceiro estelionatário possuía todos os dados constantes no contrato firmado com a cliente, de modo que o contexto dificultou a percepção da fraude.

6. Não é razoável transferir à consumidora a responsabilidade pela falha na prestação do serviço, vez que caberia à instituição credora assegurar a inviolabilidade dos seus sistemas virtuais, de modo a impedir que seus clientes recebam boletos falsos ou sejam captados por criminosos dentro da própria plataforma digital.

7. Em decorrência dos prejuízos suportados pela recorrida, resultante da ausência de quitação do débito pago por boleto falso e de todos os transtornos vivenciados, a condenação a título de danos morais deve prevalecer.

8. Considerando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como a capacidade econômica da instituição financeira e a jurisprudência desta Corte, entendo que o quantum indenizatório deve ser reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

PRIMEIRO APELO PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESSA EXTENSÃO, PROVIDO. SEGUNDO E TERCEIRO APELOS CONHECIDOS E PROVIDOS. QUARTO APELO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE.

(TJGO Apelação Cível 5291495-70.2019.8.09.0032, Rel. Juiz substituto Paulo César Alves das Neves, 4ª Câmara Cível, julgado em 03/02/2023, DJe de 03/02/2023)

Registre-se, também, que a ocorrência de fraude por terceiro não afasta a responsabilidade dos apelados/réus, posto que não se trata de fortuito externo, de evento que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço.

Dessa forma, para que se configure a excludente de responsabilidade, é necessário que o fato seja inevitável, imprevisível e totalmente estranho à atividade desempenhada pelos réus no mercado, o que não se



amolda ao caso concreto.

Dessarte, se o sistema adotado pelo banco é falho, no que se refere à segurança das informações inerentes aos dados pessoais de seus clientes e negócios jurídicos com ele firmados, com viabilização de acesso indevido por terceiros, deve o fornecedor de serviços arcar com os danos causados.

Nesta senda, merece reforma a sentença vergastada, que julgou improcedentes os pleitos inaugurais, a fim de condenar os apelados à restituição de R\$ 22.000,00, pago em razão de fraude em boleto bancário.

No tocante à repetição de indébito para a devolução em dobro, necessária a comprovação de três requisitos, conforme o parágrafo único do artigo 42 do CDC, a saber: (I) que a cobrança realizada tenha sido indevida; (II) que haja o efetivo pagamento pelo consumidor; e (III) a ausência de engano justificável.

Inaplicável ao caso em comento, por não se tratar de cobrança indevida, mas de fraude implementada por terceiro, de modo que a restituição dos valores deve se dar de forma simples.

Em relação aos danos extrapatrimoniais, vale lembrar, que o dano moral é a lesão aos direitos da personalidade.

Embora se reconheça que apelante teve preocupações e aborrecimentos com a situação narrada, os fatos não demonstraram abalo significativo – como a inscrição de seu nome em órgãos de proteção ao crédito, hipótese em que se considera o dano moral presumido.

Nesse toar, vem decidindo esta Corte de Justiça:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE OBSERVADO. EXPEDIÇÃO FRAUDULENTA DE BOLETO BANCÁRIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. ENUNCIADO SUMULAR N. 479 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. AUSÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. PROVA SUFICIENTE DO PAGAMENTO.

1 - Se no recurso manejado a parte demonstrar o desacerto da sentença fustigada, mediante impugnação das razões de decidir, nos termos do artigo 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil, obedecido está o princípio da dialeticidade.

2 - Os bancos e instituições financeiras estão sujeitos ao Código de Defesa do Consumidor na condição de fornecedores, sendo objetiva sua responsabilidade, conforme Súmula nº 479 do



Superior Tribunal de Justiça, respondendo, inclusive, por fraudes de terceiros, consideradas fortuitos internos, em decorrência do risco do empreendimento, entendimento consolidado em regime de recurso repetitivo no REsp nº 1197929/PR (Tema 466).

3 - Houve falha na prestação dos serviços por parte do recorrido, vez que o consumidor obteve um boleto (fraudado) para pagamento de um valor correspondente àquele constante no contrato de financiamento, tendo como beneficiário o Banco Pan S/A, o seu CNPJ, dados que correspondiam, portanto, aos do réu e do pactuado, não havendo que se falar, por conseguinte, em culpa exclusiva daquele.

4 - Na confluência das mais recentes decisões do Superior Tribunal de Justiça e deste tribunal, a mera existência de fraude bancária não enseja a reparação por dano moral, sendo imprescindível a prova do dano, o qualificado sofrimento emocional.

5 - Em razão do acolhimento parcial do recurso da parte autora, devem os ônus de sucumbência serem rateados entre os demandantes, na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada, vez que ficaram vencedores e vencidos, em partes iguais, nos termos do artigo 86, caput, do Código de Processo Civil.

RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJGO, Apelação Cível 5283677-57.2019.8.09.0100, Rel. Des(a). FAUSTO MOREIRA DINIZ, 6ª Câmara Cível, julgado em 31/03/2021, DJe de 31/03/2021).

Portanto, forçoso concluir que o recurso merece parcial provimento.

Ante o exposto, **conheço da apelação cível e dou-lhe parcial provimento**, para reformar parcialmente a sentença atacada para condenar os apelados/réus, solidariamente, na restituição de R\$ 22.000,00 (vinte e dois mil reais), acrescido de correção monetária desde o pagamento indevido (Súm. 43, do STJ) e juros de mora desde a citação (Súm. 54, do STJ).

Ante a nova solução dada ao caso, inverte os ônus de sucumbência em desfavor dos apelados, contudo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

É o voto.

Goiânia, 31 de julho de 2023.

**JOSÉ PROTO DE OLIVEIRA**

Juiz Substituto em Segundo Grau





RELATOR

Valor: R\$ 55.000,00  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comm Cível  
6ª CÂMARA CÍVEL  
Usuário: BRUNO NAIDE LOPES GOMES - Data: 07/08/2023 17:09:39

