



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul

Avenida Borges de Medeiros, 1565 - Bairro: Praia de Belas - CEP: 90110906 - Fone: (51)3210-6000
Email: gabdescer@tjrs.jus.br;

APELAÇÃO CÍVEL N° 5002566-69.2023.8.21.0097/RS

RELATOR: DESEMBARGADOR TASSO CAUBI SOARES DELABARY

APELANTE: _____ (AUTOR)

APELADO: _____ (RÉU)

VOTO DIVERGENTE

Eminentes Colegas, com a mais respeitosa vénia ao Des. Relator, ouso divergir no mérito da presente apelação, aderindo ao seu voto, no entanto, no que diz respeito à aplicação do CDC à relação mantida entre as partes.

A questão relativa ao chamado "golpe do falso emprego" ou "golpe do emprego temporário" como constante no voto do Des. Tasso, que tem se mostrado prática fraudulenta crescente no meio digital, merece algumas reflexões.

Em geral, os golpistas, dispondo cada vez mais de ferramentas que conferem credibilidade as suas promessas, oferecem às vítimas oportunidade de negócios jurídicos mais vantajosos, seja pelo valor inferior ou pela poupança de tempo em procurar física e pessoalmente o bem ou produto que procuram, seja para auferir rendimentos mediante a execução de determinadas tarefas ou funções. Explorando a confiança e a falta de conhecimento das vítimas, além de, por vezes, valerem-se de vulnerabilidades do sistema financeiro, os fraudadores obtêm quantias significativas, seja por meio de pagamento direto ou mediante plataformas falsas.

A facilidade de acesso às vítimas por meio de contato direto nas redes sociais é outro fator relevante para o sucesso do golpe. Comumente, elas apenas percebem que sofreram estelionato digital quando já comprometida parte ou toda sua reserva financeira, momento em que, além do prejuízo material, debulham-se em sentimento de vergonha, culpa, frustração, indignação e impotência.

Ora, quando tantas pessoas, dos mais diversos perfis, são vítimas de um mesmo tipo de conduta ardilosa, com a utilização de um mesmo meio, tenho que o mundo jurídico deve ter algum tipo de observação diferenciada, porquanto amplamente sabido que os estelionatários aproveitam de fragilidades das novas tecnologias, desvirtuando sua finalidade inicial de ampliar o acesso dos consumidores a bens e serviços para o cometimento de delitos em série.

Salvo raras exceções, é evidente a existência de deficiência tanto

no que se refere aos agentes atuantes no espaço cibرنtico (falta de verificação da veracidade da publicidade divulgada, falha na segurança de dados que permite a captação e reprodução do *design* visual de plataformas ou o contato direto com o consumidor, entre outras), quanto das instituições bancárias (permissão de abertura de contas por falsários, insucesso do sistema de proteção contra golpes e demora da análise de pedidos de bloqueio ou devolução quando o consumidor constata e informa a ocorrência do golpe).

Há algumas circunstâncias nesse contexto todo que não podemos desconsiderar.

Em primeiro lugar, mostra-se imprescindível que, nos dias atuais, as empresas com atividade no meio digital estejam atentas para o uso indevido do seu nome e imagem, simulação de contato por prepostos, réplicas de suas plataformas virtuais etc. Muitas vezes, o uso da sua credibilidade é elemento essencial para o sucesso do golpe, sem falar em possível falha na segurança.

Embora a conduta indevida seja primariamente atribuível aos golpistas, entendo que às empresas envolvidas impõe-se o dever de mitigação de danos.

De outro lado, também merece atenção a relação existente entre a modernização do serviço bancário e a maior efetividade, alcance e nocividade dos golpes. As transações bancárias, marcadas pela virtualização, escancaram a substituição do atendimento em agências bancárias por aplicativos, bem como de métodos tradicionais com prazo para compensação como cheques e transferências pela instantaneidade do Pix. E o mais grave: atualmente, para se abrir uma conta bancária, nem sequer é exigida a presença física, com a apresentação de documentos e possibilidade de verificação da autenticidade, basta o acesso a aplicativo por meio de *smartphone*.

Essa realidade trouxe resultados inquestionáveis. Os bancos tiveram uma significativa redução de custo, em especial de pessoal e dispêndio com manutenção de espaços físicos, aumentando ainda mais os seus lucros. E a facilitação nas transações, com a vulnerabilidade do meio digital, não trouxe benefícios apenas aos bancos e correntistas, mas também aos criminosos que, com isso, encontraram um meio fértil, tomado de insegurança, para perpetrar golpes que se sucedem de forma espantosa.

É verdade que existem mecanismos disponíveis às instituições bancárias com a finalidade de identificar possíveis fraudes e impedir a concretização dos prejuízos. Todavia, as dinâmicas dos golpes são variadas, ardilosamente pensadas para não se enquadrarem em um padrão aparente de ilicitude, de forma a escapar desse controle e alcançar o êxito da operação criminosa.

Nesse contexto, tenho que a responsabilidade dos bancos, ou de instituições que prestem atividades afins como é o caso da ora ré, que integraram as transações bancárias com intuito fraudulento deve ser averiguada a partir das premissas acima expostas, conforme as particularidades de cada caso.

Na espécie, a presente demanda deve ser analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a parte ré se enquadra no conceito de fornecedor (artigo 3º, *caput* e § 2º¹ e Súmula nº 297 do STJ²) e a parte autora, no conceito de consumidor, ainda que por equiparação (artigo 2º³ e 17º⁴).

Não se pode olvidar que cabe ao fornecedor assegurar ao consumidor a prestação de um serviço seguro e de qualidade. Caso contrário, nos termos do que dispõe o artigo 14, *caput* e § 1º, do CDC⁵, ele responde pela reparação dos danos causados, independentemente de culpa.

No presente caso, a autora afirma que houve falha na prestação do serviço da ré ao abrir contas a falsários ou estelionatários sem adotar as devidas medidas de segurança. Assim, era ônus da ré demonstrar que o serviço que prestou ao abrir contas aos titulares destinatárias dos Pix em análise foi escorreito e conforme às normas regulamentadoras do setor, nos termos do que dispõem o inciso II do artigo 373 do CPC e o inciso I do § 3º do artigo 14 do CDC.

É incontroverso que, no afã de cumprir as tarefas que lhe foram impostas pelo suposto empregador, a autora efetivou, apenas no dia 20/03/2023, quinze transações Pix para seis pessoas físicas diversas, todas com instituição destinatária a ré, no valor total de R\$ 37.725,43 (evento 1, COMP9).

Assim que percebeu que se tratava de fraude, a autora registrou boletim de ocorrência (evento 1, OUT10).

A questão envolvendo a fraude chegou ao conhecimento da ré sem que esteja claro nos autos de que forma. Mas fato é que, em sua contestação, asseverou que, embora não houvesse indícios de irregularidade nas contas das pessoas destinatárias dos Pix efetuados pela autora (§ 27, fl. 6 de evento 20, CONT2), elas foram todas canceladas (§ 52, fl. 12 de evento 20, CONT2), colacionando *prints* que denotam a inexistência de saldo nas referidas contas e seus *status* de canceladas.

A ré, no que se refere à forma como foram abertas as contas de titularidade das seis pessoas destinatárias das transferências Pix efetuadas pela autora, limitou-se a demonstrar, de forma genérica, o procedimento que adota em sua carteira 100% digital, conforme se denota do documento intitulado *Jornada do Parceiro* (evento 20, OUT10).

Nenhum documento relativo às contas destinatárias dos Pix da autora juntou aos autos a fim de emprestar verossimilhança a suas alegações de que elas teriam sido abertas regularmente e em conformidade com as regras de segurança exigidas pela autoridade monetária. Chamo atenção que nem mesmo o CPF de cada um dos titulares foi acostado aos autos para possibilitar a conferência de sua regularidade perante a Receita Federal.

Com relação às instituições bancárias ou de empresas que prestam atividades afins, em específico por lidarem diretamente com um bem tão importante para os consumidores, sabedoras dos métodos empregados nos golpes comumente praticados, devem adotar rigorosos procedimentos de segurança.

Em primeiro lugar, é necessário que analisem com cautela a documentação e a autenticidade das informações que lhes são fornecidas na abertura de contas, a fim de evitar que eventualmente contribuam na execução de golpes. Além disso, na medida em que intermedeiam relações financeiras, obrigam-se a instaurar e corretamente utilizar os mecanismos de proteção estipulados pelo Banco Central.

No presente caso, no entanto, como já acima disse, a ré não logrou comprovar ter agido com prudência e segurança ao abrir as contas que terminou cancelando posteriormente.

Deveras, quando as instituições financeiras optam por colocar no mercado um serviço defeituoso, sem a adoção eficaz de medidas de segurança, acabam facilitando o êxito dos criminosos na prática delitiva e, por consequência, assumindo o risco dos eventuais danos que venham a ser suportados pelos consumidores, especialmente em razão da aplicação da teoria do risco da atividade e da caracterização de fortuito interno, nos termos do verbete nº 479 da Súmula do STJ⁶ e da tese fixada no Tema nº 466 do STJ⁷.

E, precisamente quanto ao fortuito interno, o Min. Relator Luis Felipe Salomão, no voto condutor do julgamento do REsp nº 1.197.929/PR que originou a Tese acima referida, explicitou:

(...)

4. Com efeito, por qualquer ângulo que se analise a questão, tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como, por exemplo, "culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros".

As instituições bancárias, em situações como a abertura de conta-corrente por falsários, clonagem de cartão de crédito, roubo de cofre de segurança ou violação de sistema de computador por crackers, no mais das vezes, aduzem a excludente da culpa exclusiva de terceiros, sobretudo quando as fraudes praticadas são reconhecidamente sofisticadas.

Ocorre que a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 185).

É a "causa estranha" a que faz alusão o art. 1.382 do Código Civil Francês (Apud. DIAS, José de Aguiar. Da responsabilidade civil. 11 ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 926).

É o fato que, por ser inevitável e irresistível, gera uma impossibilidade absoluta de não ocorrência do dano, ou o que, segundo Caio Mário da Silva Pereira, "aconteceu de tal modo que as suas consequências danosas não puderam ser evitadas pelo agente, e destarte ocorreram necessariamente. Por tal razão, excluem-se como excludentes de responsabilidade os fatos que foram iniciados ou agravados pelo agente" (Responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Forense, 2000, p. 305).

Valiosa também é a doutrina de Sérgio Cavalieri acerca da diferenciação do fortuito interno do externo, sendo que somente o último é apto a afastar a responsabilidade por acidente de consumo:

Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pela suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável.

O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I)" (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2008. p. 256-257)

Na mesma linha vem entendendo a jurisprudência desta Corte, dando conta de que a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a terceiros ou a correntistas, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, por isso mesmo, previsíveis e, no mais das vezes, evitáveis.

(...) (Grifei)

Da responsabilidade exclusiva da ré e do dever de indenizar

Cumpre referir que tamanha falta de cautela da ré afasta qualquer responsabilidade do consumidor, cuja acentuada vulnerabilidade restou evidente. O contexto a que foi submetido, de indiferença e recorrente falta de diligência a fim de evitar a entrada de criminosos e utilização do sistema financeiro como ferramenta para execução de golpes, é hostil e deve ser combatido.

Ora, impor a responsabilidade pelo ocorrido à vítima, mesmo que de forma concorrente, sinalizaria que essas grandes instituições atuantes no mercado financeiro podem continuar lucrando sem maior cautela em relação a dispositivos de segurança. Na medida em que compreenderem a sua influência e forem responsabilizadas pelos prejuízos advindos das fraudes, com certeza, cada vez mais vão investir em segurança.

Não há dúvida, e tenho dito isso com frequência em várias decisões, que grandes grupos somente vão passar a respeitar o consumidor e as regras estabelecidas no CDC quando for antieconômico desrespeitá-las, é dizer, quando, na conta custo/benefício, ficar mais caro indenizar os consumidores lesados.

Sendo assim, por não vislumbrar concorrência de culpa ou fato de terceiro capaz de afastar o dever de indenizar da ré porque caracterizado o fortuito interno, entendo impositiva a sua condenação à reparação dos danos causados, até mesmo pelo seu aspecto punitivo e profilático.

Dos danos indenizáveis

Por todo o exposto, devidamente comprovado o prejuízo material sofrido pela autora, no valor de R\$ 37.725,43, deve ela ser resarcida pela ré.

Sobre a verba indenizatória, deve incidir a SELIC a contar do evento danoso - data do envio dos Pix, 20/03/2023 - até 30/08/2024, a partir de quando passará a incidir juros de mora conforme a Taxa Legal (correspondente à taxa referencial SELIC, deduzido o índice de atualização monetária previsto no parágrafo único do artigo 389, conforme o artigo 406, §§ 1º e 2º, do CC) e correção monetária pelo IPCA.

Com relação aos danos morais, em que pese o natural aborrecimento advindo da situação em comento, isso, por si só, não enseja dano a atributo de personalidade. *In casu*, inexistem indicativos de que a autora tenha experienciado consequência mais grave; ao que tudo indica o incômodo limitou-se à busca de solução do impasse decorrente dos Pix efetuados indevidamente para estelionatários.

E, não se tratando de dano extrapatrimonial *in re ipsa*, cabia à autora comprová-lo por concernir a fato constitutivo do seu direito. E desse ônus não se desincumbiu, pois inexistentes, nos autos, elementos hábeis a comprovar a alegada gravidade dos transtornos vivenciados, desbordante do dissabor inerente à situação. Note-se, aliás, que a autora refere ter recorrido a empréstimos para conseguir cumprir as tarefas que lhe foram impostas, mas nenhum documento nesse sentido juntou com a exordial, prova que estava ao seu alcance.

Em acréscimo, embora reconheça a falta da ré, não posso deixar de considerar que era possível, ainda que minimamente, que a autora tomasse certas precauções e cautela, sobretudo porque já socialmente difundida a notícia da existência de variados golpes cibernéticos.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO ORDINÁRIA. RECURSO DO BANCO RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. NA PETIÇÃO INICIAL A PARTE AUTORA IMPUGNA A SEGUINTE OPERAÇÃO: CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO Nº 457048647, FIRMADA EM 22/09/2020, NO VALOR DE R\$ 50.208,77, A SER QUITADO MEDIANTE O PAGAMENTO DE 72 PARCELAS NO VALOR DE R\$ 1.247,00. TODAVIA, NO CASO CONCRETO, NÃO RESTOU COMPROVADA A CONTRATAÇÃO. A SITUAÇÃO AQUI É SINGULAR, TUDO LEVA A CRER QUE HOUVE UMA SIMULAÇÃO ENTRE O SANTANDER E A EMPRESA IMPÉRIO CONSULTORIA. EXPLICO. DIANTE DA NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO, FOI REALIZADA PERÍCIA GRAFODOCUMENTOSCÓPICA, SENDO COMPROVADA A FALSIDADE DA ASSINATURA DO AUTOR NO CONTRATO COM O BANCO SANTANDER. A EMPRESA GOLPISTA IMPÉRIO CONSULTORIA, REVEL NOS AUTOS, AO QUE TUDO INDICA, FALSIFICOU

A ASSINATURA DO AUTOR NO NOVO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO E REPASSOU AO BANCO RÉU. O BANCO RÉU, POR SUA VEZ, SEM OS CUIDADOS NECESSÁRIOS, ACEITOU O REFERIDO CONTRATO. CUMPRE ESCLARECER QUE NÃO HÁ NOS AUTOS EXPLICAÇÃO DO BANCO QUANTO À RELAÇÃO QUE POSSUI COM A EMPRESA GOLPISTA IMPÉRIO CONSULTORIA. EXISTENTE, PORTANTO, A POSSIBILIDADE DE QUE A EMPRESA IMPÉRIO CONSULTORIA SER AGENCIADORA OU CORRESPONDENTE BANCÁRIO, DO BANCO SANTANDER, POIS O BANCO NADA DIZ SOBRE ELA. ADEMAIS, O CONTRATO COM ASSINATURA FALSIFICADA FOI FIRMADO NO ESTADO DE SÃO PAULO, NÃO HAVENDO EXPLICAÇÃO DE QUEM RECEBEU O CONTRATO COM A ASSINATURA FALSA DO AUTOR. EM CONSULTA AO SITE RECLAME AQUI, VERIFICA-SE QUE A EMPRESA GOLPISTA POSSUI MAIS DE 180 RECLAMAÇÕES ATIVAS E, EM QUE PESE A INCONFORMIDADE DOS CONSUMIDORES, NÃO FORAM RESPONDIDAS. DIVERSOS SÃO RELATOS DE FALSA PORTABILIDADE, NO QUAL O CLIENTE TRANSFERE PARA A EMPRESA VALOR A SER QUITADO NO BANCO ORIGINÁRIO, TAL QUAL O CASO DOS AUTOS. O FATO INCONTESTE É QUE O AUTOR NÃO TEVE CONTATO DIREITO COM O BANCO SANTANDER, EMBORA O EMPRÉSTIMO TENHA SIDO POR ELE CONCEDIDO, CUJA ASSINATURA CONSTANTE NO CONTRATO É FALSA. A ÚNICA EMPRESA QUE TEVE CONTATO COM O AUTOR FOI A IMPÉRIO CONSULTORIA. DAÍ A ÚNICA HIPÓTESE, EM PRINCÍPIO, DE QUE A EMPRESA IMPÉRIO É AGENCIADORA OU CORRESPONDENTE DO BANCO. PORTANTO, CONCLUO PELA CULPA TAMBÉM DO BANCO, POIS RECEBEU O CONTRATO COM A ASSINATURA FALSA DO AUTOR, FACILITANDO, ASSIM, A OCORRÊNCIA DO GOLPE. TODAVIA, EM RAZÃO DO GOLPE, FOI DISPONIBILIZADO VALORES NA CONTA DO AUTOR E REPASSADOS PARA A EMPRESA GOLPISTA, EM RAZÃO DA ALEGADA PORTABILIDADE DO CONTRATO DO BANCO PAN. RESSALTA-SE QUE DO TOTAL DISPONIBILIZADO NA CONTA DO AUTOR (R\$ 50.208,77), SEU PROVEITO FINANCEIRO, CONFORME RECONHECE NA PETIÇÃO INICIAL, FOI DE R\$ 5.000,00, VEZ QUE PERMANECEU COM O REFERIDO VALOR EM CONTA CORRENTE. DESTA FORMA, DEVE SER MANTIDA A RESTITUIÇÃO PELO AUTOR DO VALOR DE R\$ 5.000,00, INCIDINDO JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA, CONFORME DETERMINADO EM SENTENÇA. POR DERRADEIRO, CUMPRE MENCIONAR QUE, EM PESQUISA NAS REDES SOCIAIS DA EMPRESA IMPÉRIO CONSULTORIA, VERIFICA-SE QUE ESTA OFERECE, EM SUAS REDES, A CONTRATAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO, INCLUSIVE DO BANCO OLÉ, CUJA FRAUDE FOI CONSTATADA NOS AUTOS, O QUE COMPROVA TRATAR-SE DE AGENCIADORA E/OU CORRESPONDENTE BANCÁRIO DO BANCO, CONFORME ACIMA FUNDAMENTADO. DESTA FORMA, DEVE SER MANTIDA A SENTENÇA, NO PONTO. NO PONTO, RECURSO DO BANCO DESPROVIDO. PONTO COMUM NO CASO, NÃO HÁ COMO ACOLHER O PEDIDO DE DANO MORAL. EMBORA TENHA OCORRIDO A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, ENTENDO QUE NÃO SE PODE ATRIBUIR RESPONSABILIDADE EXCLUSIVAMENTE À PARTE RÉ, UMA VEZ QUE A AUTORA DE ALGUM MODO FACILITOU A ATUAÇÃO DOS FRAUDADORES, CONTUDO, NÃO SE PODE TAMBÉM RECONHECER CULPA EXCLUSIVA DO REQUERENTE. ASSIM, ENTENDO QUE RESTOU CARACTERIZADA A CULPA CONCORRENTE NO CASO EM COMENTO, NÃO SENDO CABÍVEL A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO CASO CONCRETO. ASSIM, NO CASO CONCRETO, NÃO SE MOSTRA CABÍVEL A CONDENAÇÃO DO DEMANDADO EM DANOS MORAIS, DEVENDO SER REFORMADA A SENTENÇA, NO PONTO. NO PONTO, RECURSO DO BANCO PROVIDO. RECURSO DA PARTE AUTORA PREJUDICADO. À

UNANIMIDADE, RECURSO DE APelação DO BANCO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO ADESIVO DO AUTOR PREJUDICADO. (Apelação Cível, Nº 50153906320208210033, Vigésima Quarta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Jorge Maraschin dos Santos, Julgado em: 24-04-2024)

APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. "GOLPE DO MOTOBOY". CERCEAMENTO DE DEFESA. INDEFERIMENTO DE PEDIDO DE EXPEDIÇÃO DE OFÍCIO. PRECLUSÃO. As partes devem ter a oportunidade de produzir as provas que entenderem necessárias para o reconhecimento de seu direito, sob pena de cerceamento de defesa. Por outro lado, é vedado à parte discutir no curso do processo as questões já decididas a cujo respeito se operou a preclusão (art. 507, CPC). No caso, indeferido pedido de expedição de ofício à Polícia Civil, a parte deixou transcorrer o prazo processual sem a interposição do recurso adequado, razão pela qual caracterizada preclusão. Cerceamento inexistente. Preliminar rejeitada. **GOLPE DO MOTOBOY.** A responsabilidade das instituições financeiras, embora seja objetiva com base na Teoria do Risco do Empreendimento, deve ser afastada quando houver prova da culpa exclusiva do consumidor (art. 14, § 3º, da Lei n. 8.078/90 - CDC). Reputa-se falha da instituição financeira o vazamento de dados ou a não detecção de movimentações extraordinárias e atípicas nas contas do consumidor. Na hipótese dos autos, houve a realização de 24 (vinte e quatro) resgates do investimento bancário da correntista em um único dia, além da realização de diversos saques e movimentações PIX antes nunca realizadas, bem como a realização de 09 (nove) compras no mesmo estabelecimento virtual na mesma data. Caracterizada falha da instituição financeira, impondo sua responsabilização. Sentença reformada no ponto. **INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.** Simples transtornos ou meros dissabores nas relações econômicas e sociais não têm relevância suficiente para caracterizar dano moral. A falha na prestação dos serviços contratados, por si só, é insuficiente para caracterizar dano moral, configurando mero aborrecimento. No caso concreto, inexiste comprovação de sofrimento, constrangimento, humilhação, vexame ou abalo emocional. **Pretensão indenizatória indeferida.** APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. (Apelação Cível, Nº 50032591020218210037, Décima Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Marco Antonio Angelo, Julgado em: 11-04-2024)

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS. PRELIMINAR ILEGITIMIDADE PASSIVA. BANCO DO BRASIL. INOCORRÊNCIA. Tratando-se de relação de consumo, todos os que integram a cadeia de fornecedores do serviço de cartão de crédito respondem solidariamente em caso de fato ou vício do serviço. Desse modo, a administradora do cartão de crédito, o banco emissor e os estabelecimentos comerciais caracterizam-se como fornecedores, respondendo objetivamente, nos termos do art. 14 do CDC, não havendo que se falar em ilegitimidade passiva. Preliminar afastada. **MÉRITO RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.** Trata-se, in casu, de responsabilidade contratual objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, respondendo a instituição financeira independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados a seus clientes por defeitos/falhas decorrentes dos serviços que lhes presta, quando existentes. **"GOLPE DA TROCA DOS CARTÕES". FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. OCORRÊNCIA.** No caso, realizadas transações com o cartão de crédito da parte autora, as quais fogem do seu padrão de consumo, tendo a parte ré bloqueado parcialmente as operações, é de ser reconhecida a falha na prestação do serviço. Assim, não restam dúvidas da ocorrência de falha no dever de segurança da instituição

demandada, a qual deveria ter controle de situações como a ora analisada. No ponto, apelo desprovido. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. No que diz respeito aos juros moratórios atinentes à repetição do indébito, devem incidir à razão de 1% ao mês a partir da citação. No ponto, apelo provido. DANO MORAL. INOCORRÊNCIA. CONCORRÊNCIA DE CULPAS. Na hipótese em questão, embora a autora não tenha contribuído conscientemente com a realização das transações, tenho que ambas as partes contribuíram para ocorrência do evento danoso, restando configurada a concorrência de culpas. Assim, verificada a ocorrência de culpa concorrente, não há falar em condenação em danos morais. No ponto, apelo provido. PRELIMINAR REJEITADA. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA À UNANIMIDADE. (Apelação Cível, Nº 50026334520238212001, Vigésima Quarta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Altair de Lemos Junior, Julgado em: 30-10-2024) (Grifei)

Entendo, assim, que o caso não ultrapassa a esfera do dano patrimonial.

Destarte, é caso de parcial provimento da apelação para reformar a sentença, condenando a ré à restituição do valor total dos Pix destinados às contas de estelionatários, consoante acima detalhado.

Considerando a parcial reforma da sentença, impositiva a redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Deverão as custas e despesas processuais ser rateadas entre as partes, cabendo 20% à autora e 80% à ré. Os honorários advocatícios, por sua vez, vão arbitrados em 15% sobre o valor atualizado da condenação em favor dos procuradores da autora, e 15% sobre o valor atualizado do decaimento em prol dos patronos da ré, considerando a complexidade da demanda, o trabalho exigido e o tempo de tramitação do feito, com amparo no que dispõem os artigos 85, § 2º, e 86, *caput*, do CPC. Declaro suspensa, no entanto, a exigibilidade da verba sucumbencial em relação à autora por litigar amparada sob o pálio da gratuidade judiciária (evento 14, DESPADEC1), forte no artigo 98, § 3º do CPC.

Diante do exposto, voto por dar parcial provimento à apelação para condenar a ré ao pagamento de R\$ 37.725,43 (trinta e sete mil, setecentos e vinte e cinco reais e quarenta e três centavos), que deverão ser acrescidos da SELIC a contar do evento danoso (20/03/2023) até 30/08/2024, a partir de quando passarão a incidir juros de mora conforme a Taxa Legal (correspondente à taxa referencial SELIC, deduzido o índice de atualização monetária previsto no parágrafo único do artigo 389, conforme o artigo 406, §§ 1º e 2º, do CC) e correção monetária pelo IPCA.

Documento assinado eletronicamente por **CARLOS EDUARDO RICHINITTI, Desembargador**, em 30/05/2025, às 16:56:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. A autenticidade do documento pode ser conferida no site

https://eproc2g.tjrs.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, informando o código verificador **20007963112v16** e o código CRC **bdaff3ae**.

Informações adicionais da assinatura:

Signatário (a): CARLOS EDUARDO RICHINITTI

Data e Hora: 30/05/2025, às 16:56:50

1. Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (...) § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
2. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. (Súmula n. 297, Segunda Seção, julgado em 12/5/2004, DJ de 8/9/2004, p. 129.)
3. Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço com destino final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
4. Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.
5. Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: (...)
6. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (Súmula n. 479, Segunda Seção, julgado em 27/6/2012, DJe de 1/8/2012.)
7. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

5002566-69.2023.8.21.0097

20007963112 .V16

Conferência de autenticidade emitida em 02/06/2025 10:08:57.