



**PODER JUDICIÁRIO**  
**Tribunal de Justiça do Estado de Goiás**  
**3ª Câmara Cível**  
**GABINETE DO DESEMBARGADOR EDUARDO ABDON**  
**MOURA**



**DUPLA APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO N. 5457982-57.2021.8.09.0162**

**COMARCA: VALPARAÍSO DE GOIÁS**

**PRIMEIROS APELANTES: AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**

**SEGUNDO APELANTE: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A**

**APELANTE ADESIVO: CLEONE DOS SANTOS ROSA**

**PRIMEIRO APELADO: CLEONE DOS SANTOS ROSA**

**SEGUNDO APELADO: CLEONE DOS SANTOS ROSA**

**APELADO ADESIVO: AGV BRASIL ASSOCIAÇÃO DE AUTOGESTÃO VEICULAR**

**RELATOR: DESEMBARGADOR EDUARDO ABDON MOURA**

## **VOTO**

Conforme relatado, trata-se de duplo recurso de apelação cível e recurso de apelação adesivo, interpostos respectivamente por Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S/A e Banco Santander Brasil S/A (mov. 66), Pageseguro Internet S/A (mov. 73) e Cleone dos Santos Rosa (mov. 74) – este último adesivo ao duplo apelo manejado – em face da sentença proferida pelo Juiz de Direito da 2ª Vara Cível da Comarca de Valparaíso de Goiás, Dr. Leonardo Lopes dos Santos Bordini, nos autos da **ação de obrigação de fazer com pedido de reparação material** ajuizada por Cleone dos Santos Rosa em desfavor de Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S/A, Banco Santander Brasil S/A, Pageseguro Internet S/A e Associação de Autogestão Veicular Agv Brasil.

Por oportuno, transcreve-se excerto da sentença (mov. 60) fustigada:

Trata-se de AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE REPARAÇÃO MATERIAL E TUTELA DE URGÊNCIA proposta por CLEONE DOS SANTOS ROSA em face de AYMORÉ CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A e OUTROS onde aduz, em resumida síntese, que seu veículo Gol 1.0, Volkswagen, 2018/2019, placa PBL 6134/DF, segurado pela requerida AGV BRASIL e financiado pela requerida AYMORÉ, foi roubado no dia 10/03/2020.



Aduz o autor que, ao comunicar à instituição financeira Aymoré sobre a ocorrência do sinistro, foi vítima de fraude na emissão de boleto bancário para quitação das despesas oriundas do financiamento do veículo.

Face ao exposto, pleiteia, em sede de tutela de urgência, que as rés se abstenham de incluir o seu nome nos cadastrados de proteção ao crédito e, ao final, a declaração de quitação do contrato de financiamento com a baixa do gravame junto à parte requerida AYMORÉ e BANCO SANTANDER BRASIL SA, bem como a condenação da requerida AGV BRASIL ASSOCIAÇÃO DE AUTOGESTÃO VEICULAR, ao pagamento do saldo remanescente devido à parte autora, no valor de R\$16.320,99, além da indenização por danos materiais, no valor de R\$18.660,36 e, por fim, não sendo comprovada a quitação, que as Rés AGV BRASIL ASSOCIAÇÃO DE AUTOGESTÃO VEICULAR e PAGSEGURO INTERNET S/A arquem com o pagamento junto à financeira. Requereu os benefícios da justiça gratuita.

(...)

A priori, imperioso destacar que a relação jurídica está sob a égide do Código de Defesa do Consumidor.

Neste contexto, o réu PagSeguro, como beneficiário da operação bancária, responde pelos danos que o requerente experimentou em razão da fraude. Os réus Aymore e Santander, concorreram para o evento danoso, vez que, não foram diligentes em seus canais de comunicação, pois, o requerente através do site oficial destes, foi direcionado para um contato via *Whatsapp* o qual lhe apresentou o boleto fraudado.

Assim, todas as instituições financeiras acima mencionadas foram negligentes, uma vez que, não adotaram medidas necessárias e suficientes para impedir a atuação do terceiro fraudador, promovendo a segurança dos serviços prestados ao consumidor.

No caso dos autos, soma-se o risco do empreendimento com o fato de que as rés Aymoré Crédito, Banco Santander e PagSeguro não conseguiram demonstrar ausência de defeito na prestação do serviço bancário, nem que a culpa exclusiva do consumidor foi o fator determinante para a ocorrência da fraude.

(...)

Nessa senda, como o requerente comprovou que pagou o boleto falsificado no importe de R\$ 19.922,55, com arrimo na jurisprudência goiana, entendo que tal valor deve a ele ser ressarcido pelas instituições financeiras.

(...)

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES**, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC, os pedidos inaugurais, para condenar, solidariamente, as rés Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S/A, Banco Santander Brasil S/A e Pagseguro Internet S/A ao pagamento de R\$ 19.000,00 (dezenove mil reais), à título de reparação pelos danos materiais causados ao autor, com a incidência da correção monetária pelo INPC a partir da data do efetivo prejuízo (data do pagamento do boleto fraudado) (Sumula 43 do STJ), e juros de mora, de 1% ao mês, a partir da data de vencimento do boleto aqui discutido.

Face a sucumbência majoritária, condeno o autor ao pagamento das custas processuais e honorários, que fixo em 10% (vinte por cento) do valor total da condenação, ficando suspensa sua exigibilidade, ante a gratuidade da justiça (art. 98, § 3o do CPC).



Sentença sujeita ao rito do art. 523 do CPC/15.

Inicialmente, os primeiros recorrentes, Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S/A e Banco Santander Brasil S/A (mov. 66), requerem a retificação do polo passivo, “excluindo-se o Banco Santander (BRASIL) S.A, passando a constar apenas AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS S/A, CNPJ 07.707.650/0001-10”.

Preliminarmente, suscitam a ilegitimidade *ad causam* passiva da Aymoré, por ser o evento danoso responsabilidade de terceiros.

Pugnam pela denunciação da lide à Pague Seguro Internet S/A.

Quanto ao mérito, sinteticamente, os primeiros apelantes - Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S/A e Banco Santander Brasil S/A (mov. 66) - e o segundo apelante - Pague Seguro Internet S/A (mov. 73) - pretendem a reforma da sentença. Para tanto, alegam que o dano foi causado por atividade estranha ao fornecedor (fortuito externo), em virtude de culpa exclusiva do consumidor. Tais fatos excluiriam o nexo de causalidade, o que impede a caracterização de suas responsabilidades civis.

O apelado/autor, então, veio aos autos interpor apelação adesiva (mov. 74), com fundamento no art. 997 § 2º, do Código de Processo Civil, articulando concomitantemente suas contrarrazões aos apelos de mov. 66 e 73.

Alterca sobre a responsabilidade de pagamento em decorrência de sinistro pela AGV Brasil, uma vez que se trata de uma obrigação regida por um contrato de seguro atípico.

Argui a responsabilidade da Aymoré e do Santander em cuidar dos dados pessoais de seus clientes com a máxima segurança (fortuito interno), o que entende ser necessário para a configuração do nexo de causalidade.

Menciona que a Pague Seguro assumiu o risco de terceiros utilizarem seu sistema para fraudar boletos, o que deixaria claro o nexo de causalidade gerador de responsabilidade civil.

Pleiteia o conhecimento e provimento da apelação adesiva para condenar a Aymoré proceder com a baixa do gravame do veículo em testilha; condenar a AGV Brasil ao pagamento do saldo remanescente referente ao contrato de seguro devido ao consumidor, no valor de R\$ 16.320,99; e, caso haja necessidade de pagamento do boleto de quitação novamente, a condenar a Pague Seguro a pagar o boleto no valor de R\$ 19.922,55. Subsidiariamente, requer o desprovimento da dupla apelação interposta.

Intimado, a Pague Seguro apresentou contrarrazões (mov. 75) à primeira apelação (mov. 66) e ao recurso adesivo (mov. 74), nas quais defende o desprovimento destas.

Ato contínuo, a AGV Brasil juntou contrarrazões (mov. 85) à apelação adesiva de mov. 74. Pugna pelo desprovimento dos recursos manejados.

Examina-se.

### **1. Juízo de admissibilidade.**

A primeira apelação (mov. 66) preenche os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade recursal, notadamente de cabimento (próprio), legitimidade, tempestividade e preparo (mov. 66, arq. 2 e 4). Assim, conheço do recurso de apelação interposto por Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S/A e Banco Santander Brasil S/A.



Também conheço da segunda apelação, esta interposta por Pageseguro Internet S/A (mov. 73), por estarem presentes os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade recursal, notadamente de cabimento (próprio), legitimidade, tempestividade e preparo (mov. 73, arq. 2 e 3).

Por fim, em relação à apelação adesiva, interposta por Cleone dos Santos Rosa (mov. 74), cabe não a conhecer.

Explico.

Como é cediço, a previsão legal que permite a interposição do recurso adesivo no mesmo prazo destinado às contrarrazões não autoriza o aderente a fazê-lo de forma conjunta. O recurso adesivo não funciona como um pedido contraposto dentro da petição de contrarrazões.

Portanto, fica clara a inadequação da via eleita da apelação adesiva interposta, por desconformidade com a regra estabelecida no art. 997, § 2º, do Código de Processo Civil.

Acerca do tema, eis a jurisprudência desta Corte de Justiça:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REIVINDICATÓRIA DE POSSE DE IMÓVEL. AUSÊNCIA DOS REQUISITOS. POSSE NÃO PROVADA. PEDIDO SUBSIDIÁRIO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS. AUSENTE PROVA DE PAGAMENTO DO VALOR INTEGRAL PREVISTO NO CONTRATO. RECURSO ADESIVO. NÃO INTERPOSIÇÃO EM PEÇA AUTÔNOMA. APELAÇÃO CONHECIDA E DESPROVIDA. RECURSO ADESIVO NÃO CONHECIDO.

(...)

3. A interposição de recurso adesivo deverá ser em peça autônoma, não sendo admitida sua interposição em conjunto com as contrarrazões ao recurso principal. Precedentes do TJGO. 4. Honorários sucumbenciais reformado de ofício. 5. APELAÇÃO CONHECIDA E DESPROVIDA. RECURSO ADESIVO NÃO CONHECIDO.

(TJGO, Apelação Cível 5533494-24.2020.8.09.0116, Rel. Des. Fernando Braga Viggiano, 3ª Câmara Cível, julgado em 11/09/2023, DJe de 11/09/2023);

APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DE RESCISÃO DE CONTRATO DE COMPRA E VENDA E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. LOTE. PREÇO PAGO PELO COMPRADOR. IMPOSSIBILIDADE DE ESCRITURAÇÃO. ÁREA OBJETO DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA PARA PROTEÇÃO AMBIENTAL. DESFAZIMENTO DA NEGOCIAÇÃO. EXCEÇÃO DO CONTRATO NÃO CUMPRIDO AFASTADA. RESTITUIÇÃO DO IMPORTE DISPENDIDO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA.

1. Sendo o Recurso Adesivo uma forma subsidiária de atividade recursal, que se vincula à insurgência principal e se sujeita à sorte desta, submetendo-se aos mesmos requisitos de admissibilidade, exige-se, a tanto, que sua interposição se faça em peça autônoma, segundo exegese do § 2º e incisos do art. 997 do CPC. Interposto na peça de contrarrazões, dele não se conhece.

(...)

APELAÇÃO CONHECIDA E PARCIALMENTE PROVIDA.



(TJGO, Apelação Cível 5455709-15.2018.8.09.0032, Rel. Des. LEOBINO VALENTE CHAVES, Ceres - 1ª Vara Cível, julgado em 09/08/2021, DJe de 09/08/2021);

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C REINTEGRAÇÃO DE POSSE. CESSÃO DE DIREITOS SOBRE IMÓVEL FINANCIADO. CONTRARRAZÕES E RECURSO ADESIVO. MESMA PEÇA. INADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA. PEDIDO DE ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA DEFERIDO. INADIMPLEMENTO DO ADQUIRENTE. DIREITO OBRIGACIONAL. RESOLUÇÃO. RETORNO AO STATUS QUO ANTE. PERDAS E DANOS.

1. O recurso adesivo ajuizado conjuntamente com as contrarrazões à apelação, na mesma peça, não merece ser conhecido, face a inadequação da via eleita, uma vez que a pretensão de reforma da sentença somente poderia ser deduzida de maneira autônoma. (...)

RECURSO ADESIVO NÃO CONHECIDO. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PARCIALMENTE PROVIDA.

(TJGO, Apelação 5220572-17.2019.8.09.0162, Rel. Des. JEOVA SARDINHA DE MORAES, 6ª Câmara Cível, julgado em 14/09/2020, DJe de 14/09/2020).

Registra-se, mesmo que fosse admissível a apelação adesiva, ela não seria conhecida em face da AGV Brasil, já que esta não foi “vencida” e, portanto, não houve sucumbência recíproca do apelante adesivo com a mencionada apelada. Tal fato impossibilitaria conhecer do recurso adesivo nesta parte, conforme regra do § 1º do artigo 997 do CPC.

Assim, caso a apelação adesiva tivesse sido corretamente interposta, só seria possível conhecê-la na parte em face de Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S/A, Banco Santander Brasil S/A e PagueSeguro Internet S/A, porquanto estes foram sucumbentes junto ao autor, ora apelante adesivo.

Essa circunstância, contudo, não traz prejuízo à análise da demanda recursal, diante do efeito devolutivo oriundo das apelações *conhecidas* interpostas pelas instituições financeiras.

## 2. Preliminares

### 2.1. Ilegitimidade passiva do Banco Santander

Inicialmente, afasta-se a preliminar de ilegitimidade *ad causam* passiva do Banco Santander Brasil S/A, uma vez que este e a Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S/A fazem parte do mesmo grupo econômico, inclusive com a aposição da logomarca “Santander” na comunicação realizada com o consumidor (mov. 1, arq. 14). Isso demonstra que o Banco Santander Brasil S/A integra a cadeia de fornecimento, o que justifica sua legitimidade passiva (art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor).

### 2.2. Ilegitimidade passiva da Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S/A

A mencionada instituição financeira suscitou sua ilegitimidade *ad causam* passiva, justificando-a por ser o evento danoso responsabilidade de terceiros. Não obstante, a existência de relação jurídica de direito material justifica sua pertinência subjetiva com a demanda. Com efeito, a preliminar articulada se confunde com o próprio mérito da causa, razão pela qual será apreciada



no tópico sobre o mérito da controvérsia.

### **2.3. Denúnciação da lide da Pagueguero Internet S/A**

A denúnciação da lide é, em geral, permitida pelo art. 125 do Código de Processo Civil.

Entretanto, o Código de Defesa do Consumidor veda expressamente a denúnciação da lide nas ações judiciais assentadas em relação de consumo (art. 88 do CDC). A finalidade de tal regra é evitar que o consumidor seja prejudicado pela extensão da demanda e o consequente retardamento da prestação jurisdicional.

Assim, rejeito o pedido formulado pelo Banco Santander Brasil S/A e pela Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S/A.

### **2.4. Revelia indevida da Pagueguero Internet S/A**

O segundo apelante - Pagueguero Internet instituição de pagaemtno s.a. -, pugna pelo reconhecimento da nulidade da sentença em razão da decretação indevida da sua revelia, porquanto apresentada a contestação no mov. 34.

Pois bem, seguindo as disposições do artigo 345, I, do Código de Processo Civil, a revelia não produz efeito quando há litisconsórcio passivo. Assim, nos cenários em que há mais de um réu e apenas um deles apresenta contestação, os efeitos da revelia não ocorrem.

Cabe salientar que as matérias apresentadas pelo réu declarado revel foram objeto de análise pelo juízo quando da prolação da sentença, não havendo prejuízo ao segundo apelante.

Além disso, para que um ato seja considerado inválido, é necessário que seja simultaneamente defeituoso no âmbito processual e resulte em prejuízo. Entende-se por prejuízo a sua capacidade de impedir que o ato atinja seu fim, comumente representado pela expressão "pas de nullité sans grief".

Assim, não surtindo efeitos a revelia decretada e ante a inexistência de prejuízo ao recorrente, não há que se falar em nulidade da sentença.

### **3. Mérito da controvérsia recursal**

Tanto os primeiros recorrentes – Banco Santander S.A e Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S/A – quanto o segundo apelante – Pagueguero Internet S/A – alegam que o dano foi causado por atividade estranha ao fornecedor (fortuito externo), em virtude de culpa exclusiva do consumidor. Tais fatos excluiriam o nexo de causalidade, o que impede a caracterização de suas responsabilidades civis.

Do impulso do caderno processual, denota-se que razão assiste aos apelantes.

Clarifica-se.

Em prelúdio, convém ressaltar que a relação jurídica existente entre as partes se caracteriza como de consumo, razão pela qual aplicam-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor nos termos dos seus artigos 2º e 3º.

Ademais, o enunciado n. 297 da súmula do Superior Tribunal de Justiça estabelece que: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

O Código de Defesa do Consumidor, a seu turno, determina que não haverá responsabilidade do



fornecedor de serviços na hipótese em que o defeito ocorrer por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Observe-se da redação do artigo 14, § 3º, daquele diploma:

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. (...)

§3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Aqui, é relevante destacar que a situação envolve o pagamento de boleto gerado por meio de fraude. Dessa forma, o ato indevido foi perpetrado por terceiro, não diretamente pelo fornecedor. Nesses casos, tanto o credor quanto o devedor são vítimas do ato fraudulento.

Pois bem.

A prestação de serviços por parte dos fornecedores abrange o dever de segurança, que inclui a integridade psicofísica e patrimonial do consumidor. O artigo 8º do CDC estabelece que apenas produtos e serviços que apresentem riscos razoáveis e previsíveis devem ser disponibilizados no mercado, evitando excessos ou potencialização de falhas na atividade econômica do fornecedor.

Conforme entendimento insculpido no enunciado n. 479 da súmula do Superior Tribunal de Justiça, influenciado pelo tema repetitivo n. 466, as instituições bancárias são objetivamente responsáveis por danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros, como abertura de contas ou obtenção de empréstimos mediante fraude, *in verbis*:

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

Como se vê, a responsabilidade objetiva se deve ao risco do empreendimento, caracterizando-se como **fortuito interno**. Vale dizer, configura-se a partir de um fato imprevisível e inevitável ocorrido no momento da prestação do serviço que seja relacionado com a atividade e os riscos inerentes ao empreendimento.

Nos casos de golpes de engenharia social, é crucial reconhecer que os criminosos utilizam dados pessoais das vítimas para persuadi-las, empregando técnicas psicológicas de persuasão, como a simulação de atendimento bancário legítimo, para atingir seus objetivos ilícitos. Ou seja, essa modalidade de fraude combina manipulação psicológica com o uso de tecnologias para enganar os usuários e obter dinheiro e informações confidenciais.

Ocorre, todavia, que para estabelecer o nexo causal entre a ação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais é essencial investigar com precisão quais dados estavam em posse dos criminosos e examinar a origem do vazamento. Assim, poder-se-á determinar a responsabilidade dos agentes envolvidos.

Por conseguinte, para imputar responsabilidade às instituições financeiras pelo vazamento de dados que facilitaram o estelionato, é necessário assegurar que a origem do tratamento indevido desses dados seja o sistema bancário. Os nexos de causalidade e imputação dependem da análise concreta de cada situação.



Em relação às operações financeiras, presumivelmente de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras, seu vazamento configuraria falha na prestação do serviço, conforme estabelecido pelo art. 14 do CDC.

No ponto, é importante trazer à baila, em um esforço interpretativo lógico-sistemático, o que estipula o art. 43 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei federal n. 13.709/2018, a ver:

Art. 43. Os agentes de tratamento só não serão responsabilizados quando provarem:

I - que não realizaram o tratamento de dados pessoais que lhes é atribuído;

II - que, embora tenham realizado o tratamento de dados pessoais que lhes é atribuído, não houve violação à legislação de proteção de dados; ou

III - que o dano é decorrente de culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiro.

Portanto, se for comprovado o vazamento de dados pela instituição financeira, ela terá, em regra, a responsabilidade integral pela reparação de danos. Caso contrário, sem elementos objetivos que comprovem o nexo causal, não se pode atribuir responsabilidade às instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários em golpes de engenharia social.

Por exemplo, se o fraudador possuir dados pessoais cadastrais, como nome, estado civil e endereço, obtidos de fontes alternativas, não é possível presumir que a informação vazou da instituição financeira. Entretanto, os dados sobre operações financeiras (número do contrato, quantidade de parcelas, saldo devedor...) são, em regra, presumivelmente de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. Assim, o vazamento dessas informações financeiras específicas configurará defeito do serviço.

Consideradas essas diretrizes, é necessário examinar o conjunto probatório presente no processo em questão.

O autor/apelado iniciou a presente demanda trazendo a transcrição de uma conversa, via *WhatsApp*, que teve com o terceiro fraudador (telefone de n. 11 97954-4797). Enquanto o consumidor alega que foi direcionado para tal número a partir do site da instituição bancária, esta afirma que aquele não utilizou seus canais oficiais.

Nessa ordem de ideias, constata-se que não foram juntados aos autos documentos aptos a confirmar que o consumidor teria se utilizado dos canais oficiais da instituição financeira ou que, pelo menos, teria acessado o site correto e, daí, teria sido levado a negociar junto a um canal de terceiro.

O próprio devedor, conforme evidenciado na transcrição da comunicação realizada pelo aplicativo de mensagem *WhatsApp* (mov. 1, arq. 11), forneceu todas as informações que possibilitaram a atuação fraudulenta, senão vejamos:

**19/08/2020 12:23 - +55 11 97954-4797:**

\*\_AYMORE CRÉDITO FINANCIAMENTO E INV S.A.\_\*

\*\_CNPJ: 07.707.650/0001-10\_\*

Seja Bem-vindo ao atendimento via WhatsApp da \*AYMORE\*

\*Por favor digite a opção desejada:\*



1?\_Quitação de veículo\_

2?\_Parcelas em Atraso\_

3??\_Quitação de Casa\_

4??\_Segunda via do boleto\_

5??\_Outros\_

**19/08/2020 12:23 - O Melhor Da Vd Está P Vi!:**

1

**19/08/2020 12:23 - +55 11 97954-4797:**

\_Iremos verificar uma proposta, antes é necessário confirmar às informações abaixo:\_

\*CPF/CNPJ:\*

\*Nº de contrato:\*

\*Placa do veículo:\*

\*Valor das parcelas:\*

\*Quantidade de parcela paga/Plano\*

**19/08/2020 12:28 - O Melhor Da Vd Está P Vi!:**

00704116111

20032812079

PBL-6134

679,63

2

**19/08/2020 12:29 - +55 11 97954-4797:**

Obrigada pelas confirmações prezado(a) cliente

**19/08/2020 12:29 - +55 11 97954-4797:**

Pedimos que aguarde mais alguns instantes por gentileza para veracidade e atualização em

sistema ok

**19/08/2020 12:30 - O Melhor Da Vd Está P Vi!:**

Ok

**19/08/2020 12:35 - +55 11 97954-4797:**

IDENTIFICAÇÃO

Nome

CLEONE DOS SANTOS ROSA

CPF

007.041.161-11

Nome da Mãe

MARIA DOS SANTOS ROSA

LOCALIZAÇÃO

Endereço

QD 10 CJ J, CS 17

Bairro

SETOR RESIDENCIAL LESTE PLANALTINA

Cidade

BRASILIA

UF

DF

CEP

73355-010

DADOS VEÍCULO

Placa PBL6134

Chassi 9BWAG45U8KT053233

Renavam 01169587825

Categoria PARTIC



Ano de Fabricação2018

Ano de Modelo 2019

Marca/Modelo VW/GOL 1.0L MC4

Cor Predominante BRANCA

Município de Emplacamento BRASILIA -DF

DADOS DO PROPRIETÁRIO

Nome

CLEONE DOS SANTOS ROSA

CPF 00704116111

Tipo Pessoa Física

\*CONFIRME OS DADOS ACIMA PARA

ATUALIZAÇÃO NO SISTEMA.\*

**19/08/2020 12:46 - O Melhor Da Vd Está P Vi!:**

Endereço

Cep-73355014

Qd -10 conj- N casa 10

**19/08/2020 12:46 - +55 11 97954-4797:**

Obrigada pelas confirmações prezado(a) cliente

Pedimos que aguarde mais alguns instantes por gentileza p

Confirme

Plano ex:24x 36x 48x

**19/08/2020 12:51 - O Melhor Da Vd Está P Vi!:**

1

1x

60x

**19/08/2020 12:53 - +55 11 97954-4797:**

Obrigada pela confirmação prezado(a)

**19/08/2020 12:54 - +55 11 97954-4797:**

Foram pagas quantas parcelas desse plano prezado(a)?

**19/08/2020 12:54 - O Melhor Da Vd Está P Vi!:**

2

**19/08/2020 12:54 - +55 11 97954-4797:**

Pedimos que aguarde mais alguns instantes por gentileza para veracidade e atualização em sistema

**19/08/2020 13:07 - O Melhor Da Vd Está P Vi!:**

Aguardando

**19/08/2020 13:07 - +55 11 97954-4797:**

Ok

Pedimos que aguarde mais alguns instantes por gentileza

\_Valor total do seu débito sem desconto, \*R\$ 39.418,54\*\_

\_Para quitação do contrato com desconto \*45%\* ficaria no valor \*R\$ 21.680,19\*\_

**19/08/2020 13:10 - O Melhor Da Vd Está P Vi!:**

Quero quitar

E o menor valor

**19/08/2020 13:11 - +55 11 97954-4797:**

Deseja solicitar há emissão do boleto para fins ao contrato na data de hoje para baixa no gravame prezado(a)



Caso tenha uma contra proposta para fins de contrato na data de hoje prezado(a) cliente, podemos lançar ao sistema e aguardamos resultados ok

**19/08/2020 13:13 - O Melhor Da Vd Está P Vi!:**

19.800,00

(Os destaques têm a única finalidade de indicar o emissor da mensagem)

Em suma, o consumidor forneceu o número de seu CPF, o número do contrato de financiamento, a placa do veículo, o valor das parcelas, a quantidade de parcelas pagas e a quantidade total de parcelas. Com essas informações, pode-se facilmente granjear outros dados na *internet*, como o número do chassi e o número do Renavan (Registro Nacional de Veículos Automotores) do automóvel objeto da obrigação.

Dessa forma, as circunstâncias que envolveram a emissão e pagamento do boleto fraudulento não podem ser imputadas ao banco credor. Isso se justifica pela impossibilidade, mesmo para uma empresa de grande porte, de monitorar todas as ações de terceiros que possam indevidamente envolver seu nome, especialmente em um ambiente digital de rápida comunicação e variadas formas de golpes.

Ambos os envolvidos no negócio devem agir com cuidado e diligência, cabendo também ao devedor adotar medidas de cautela para evitar fraudes. No caso em análise, tais medidas não foram tomadas. Vale dizer, o consumidor não observou o dever de cuidado.

Não se trata de exigir conhecimento técnico avançado sobre segurança, mas sim de atenção ao meio de abordagem, à leitura cuidadosa dos dados no site e à conferência das informações bancárias antes de confirmar o pagamento. Essas medidas simples, de responsabilidade do consumidor, teriam evitado a fraude em questão.

Essa compreensão está sedimentada na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR. DEFEITO DE FUNDAMENTAÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. EMISSÃO DE BOLETO FRAUDULENTO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INEXISTÊNCIA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO.

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em 26/01/2015, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 11/11/2021 e concluso ao gabinete em 10/01/2023.
2. O propósito recursal consiste em definir se a emissão, por terceiro, de boleto fraudado, configura fato exclusivo de terceiro apto a excluir a responsabilidade civil da instituição financeira.
3. Não há defeito de fundamentação, porquanto, embora os embargos de declaração tenham se limitado a incluir na condenação os danos materiais, a questão prévia atinente à responsabilidade do banco recorrente já havia sido enfrentada e fundamentada no julgamento do recurso de apelação interposto pelo recorrido.



4. A jurisprudência do STJ compreende que a atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas. Consequentemente, foi editada a Súmula 479, a qual dispõe 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".

**5. Não é prescindível, todavia, a existência de um liame de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano vivenciado pelo consumidor, o qual dar-se-á por interrompido caso evidenciada a ocorrência de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) ou evento de força maior ou caso fortuito externo (art. 393 do CC/02). Qualquer dessas situações tem o condão de excluir a responsabilidade do fornecedor.**

6. O fato exclusivo de terceiro consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.

7. No particular, o recorrido comprou um automóvel de um indivíduo, o qual havia adquirido o veículo por meio de financiamento bancário obtido junto ao banco recorrente. Em contrapartida, o recorrido assumiu o valor do financiamento que ainda estava pendente de pagamento e realizou a quitação via boleto bancário, recebido pelo vendedor através de e-mail supostamente enviado pelo recorrente.

**Entretanto, o boleto não foi emitido pela instituição financeira, mas sim por terceiro estelionatário, e o e-mail usado para o envio do boleto também não é de titularidade do banco. Sendo a operação efetuada, em sua integralidade, fora da rede bancária. Portanto, não houve falha na prestação dos serviços e a fraude não guarda conexão com a atividade desempenhada pelo recorrente, caracterizando-se como fato exclusivo de terceiro.**

8. Recurso especial conhecido e provido.

(REsp n. 2.046.026/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 27/6/2023. Destacou-se.)

Ecoando o entendimento consolidado no referido Tribunal Superior, escólios deste Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. EMISSÃO DE BOLETO FRAUDULENTO. PAGAMENTO DIRECIONADO A TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DAS CAUTELAS NECESSÁRIAS. NEXO CAUSAL INEXISTENTE. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. AUSENTE DEVER DE INDENIZAR. DESPROVIMENTO. HONORÁRIOS MAJORADOS.

1. Nos termos do art. 14, § 3º, Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor apenas se eximirá do dever de indenizar caso demonstre a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

2. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça reconhece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e



delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, entretanto tal disposição não se adequa à hipótese, em que não se vislumbram elementos suficientes a evidenciar que a fraude noticiada, mediante emissão de boleto fraudulento, tenha decorrido de falha na prestação de serviços das instituições recorridas, não lhes podendo ser imputada a responsabilidade pela situação narrada.

**3. Não praticado ato ilícito ou constatada qualquer falha na prestação de serviços, não há responsabilidade das instituições financeiras pelo dano sofrido pela recorrente, ausente nexo de causalidade entre o dano sofrido e conduta atribuível às apeladas. De consequência, a sentença de improcedência dos pedidos exordiais há de ser mantida nos termos em que proferida.**

4. Apelo desprovido.

5. Honorários recursais majorados.

(TJGO, Apelação Cível 5225624-71.2021.8.09.0049, Rel. Des(a). BEATRIZ FIGUEIREDO FRANCO, 4ª Câmara Cível, julgado em 06/09/2023, DJe de 06/09/2023. Destacou-se.); e

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. BOLETO BANCÁRIO FALSO. NEGOCIAÇÃO FEITA EXCLUSIVAMENTE VIA APLICATIVO DE CELULAR. AUSÊNCIA DE CAUTELA POR PARTE DO CONSUMIDOR. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. CAUSA EXCLUDENTE DO DEVER DE INDENIZAR. SENTENÇA MANTIDA. HONORÁRIOS RECURSAIS. MAJORAÇÃO.

1. A fraude perpetrada por meio do envio de boleto falso, não pode ser considerada fortuito interno da instituição financeira se não ficou comprovado que a sua origem esteja relacionada com eventual falha na segurança dos cadastros dos clientes.

**2. No caso vertente, observa-se da documentação jungida pelo próprio autor/recorrente, que foi o apelante quem entrou em contato via whatsapp com o número de telefone do suposto golpista. Ademais, pelo teor da conversa, nota-se que também foi o demandante quem forneceu os dados utilizados para a emissão do boleto falso, tais como número de CPF, placa do veículo e o nome do banco credor.**

3. Com efeito, pela falta de cautela da parte autora/apelante, que agiu por sua conta e risco no desenrolar dos fatos, diante de divergências de informações contidas em uma operação havida exclusivamente por celular, ou seja, fora dos limites da instituição financeira ré, sem nenhuma prova robusta da participação do banco recorrido na fraude, não há como, nem por onde, responsabilizar o réu pelo prejuízo experimentado pelo consumidor.

4. Assim, embora lamentável a situação vivenciada pelo autor/recorrente, é imperioso admitir o réu/apelado logrou êxito em demonstrar a ocorrência de excludente de responsabilidade, em função da comprovação de que, na espécie, o dano ocorreu por culpa exclusiva da vítima, ora apelante.

5. Evidenciada a sucumbência recursal, impende majorar a verba honorária anteriormente fixada, conforme previsão do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

6. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA, MAS DESPROVIDA.

(TJGO, Apelação Cível 5249969-65.2022.8.09.0082, Rel. Des(a). ELIZABETH MARIA DA



SILVA, 4ª Câmara Cível, julgado em 21/08/2023, DJe de 21/08/2023).

Demais disso, cabe registrar que, mesmo nas hipóteses em que a relação jurídica é regulada pelas normas consumeristas, em que é prevista a possibilidade de inversão do ônus da prova em favor do consumidor hipossuficiente (art. 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor), não há isenção do ônus do autor/consumidor de fazer as provas constitutivas do seu direito, consoante determina a regra insculpida no artigo 373, I, do Código de Processo Civil.

Como se sabe, a inversão do ônus da prova é técnica de julgamento que tem como objetivo facilitar a tutela postulada pelo consumidor, e não assegurar, de antemão, o provimento de seu pleito.

A corroborar tal entendimento, traz-se à baila julgados desta Corte de Justiça:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. BOLETO DE QUITAÇÃO DE FINANCIAMENTO. FRAUDE DE TERCEIROS. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. (...) AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DO RÉU. INEXISTÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR. (...) ALEGAÇÕES AUTORAIS EM DISSONÂNCIA COM AS PROVAS CARREADAS AOS AUTOS. FRAUDE. ADULTERAÇÃO DE BOLETOS. AUSÊNCIA DE PROVAS. AUTORIA. NÃO DEMONSTRADA.

I- Aplicando-se o artigo 373 do CPC percebe-se que os requisitos contidos em seu inciso I não foram comprovados pela parte autora, pois as provas produzidas induzem com segurança a culpa exclusiva da requerente pelo evento danoso, sem qualquer participação do banco credor apelado, inexistindo nos autos comprovação de que o boleto supostamente fraudulento foi emitido no ambiente virtual da instituição financeira ré, ou por algum de seus funcionários ou sistema, não se tratando de fortuito interno, o que afasta a incidência da falha na prestação do serviço.

(...)

IV- O banco satisfez o ônus a ele imposto (artigo 373, inciso II CPC), demonstrando a ausência de fraude na contratação do empréstimo consignado digital, no qual se exigiu o uso de biometria (selfie), além da disponibilização do montante contratado na conta bancária de titularidade da apelante. Por outro lado, a recorrente não fez prova suficiente de que o contrato não existe ou que é resultado de fraude, como o registro de um Boletim de Ocorrência, por exemplo, validando, assim a confirmação de que houve efetiva disponibilização do valor do empréstimo contratado.

(...)

VI- Mesmo sendo a ré/apelada revel, à autora/apelante incumbia o ônus da prova no tocante aos fatos constitutivos de seu direito descritos na petição inicial. Contudo, não demonstrou, de maneira irrefutável, a conduta da LF SOLUÇÕES FINANCEIRAS EIRELI, tampouco a existência do nexo de causalidade. De fato, verifica-se que a parte autora juntou um boleto no qual a ré/recorrida consta como a efetiva beneficiária do pagamento realizado. Contudo, não foi exitosa em demonstrar a conduta fraudulenta daí decorrente.

RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA, DE OFÍCIO.

(TJGO, Apelação Cível 5154227-76.2021.8.09.0137, Rel. Des. SILVÂNIO DIVINO DE ALVARENGA, 6ª Câmara Cível, julgado em 11/09/2023, DJe de 11/09/2023);



APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE NULIDADE DE DÍVIDA C/C REPARAÇÃO POR DANOS MORAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. PROVA MÍNIMA DO DIREITO ALEGADO. INSCRIÇÃO INDEVIDA NOS CADASTROS DE INADIMPLENTES. AUSÊNCIA DE PROVAS. SERASA LIMPA NOME. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS.

1 - Consoante regra contida no art. 373, I e II, do CPC, o ônus da prova incumbe ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito e ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

2 - A inversão do ônus da prova, conforme previsão contida no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, é instituto que visa facilitar a defesa dos interesses dos consumidores, devendo ser determinada pelo magistrado quando presente a verossimilhança das alegações do consumidor ou a sua hipossuficiência, funcionando como uma hipótese de exceção à regra, que atribui o ônus da comprovação do fato a quem o alega.

3 - Entretanto, ainda quando a inversão do ônus da prova se dá a favor do consumidor, não pode este se esquivar da produção de prova mínima do direito alegado, considerando que o dispositivo que autoriza a inversão probatória não veio para facilitar a procedência do seu pedido e sim a defesa de seus interesses, diante da sua condição de hipossuficiência na relação de consumo.

(...)

(TJGO, Apelação Cível 5226835-11.2022.8.09.0049, Rel. Des(a). GILBERTO MARQUES FILHO, 3ª Câmara Cível, julgado em 11/09/2023, DJe de 11/09/2023)

Na espécie, a despeito da inversão do ônus da prova em favor da parte autora, verifica-se que ela não se desincumbiu minimamente de provar os fatos constitutivos do seu direito (fraude causada *dentro* do sistema da instituição financeira), conforme determinado no art. 373, I, do CPC. Por sua vez, o banco credor demandado comprovou a existência de fato impeditivo do direito alegado pelo autor (fraude causada *fora* de seu sistema – em canal não oficial), na forma do art. 373, II, do CPC.

Portanto, não há defeito na prestação de serviço atribuível à instituição financeira, não sendo configurado o fortuito interno, por ausência de nexo de causalidade. Assim, não é justificável responsabilizá-la por um ato indevido que não está em sua esfera de atuação, tornando-a igualmente vítima, além de não ter contribuído para o ilícito.

Ante o exposto, conheço do primeiro e do segundo apelos e dou-lhes provimento, para reformar a sentença recorrida, julgando-se improcedente a demanda.

#### 4. Honorários Recursais

Em relação aos honorários recursais, o Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que estes pressupõe três requisitos cumulativos, quais sejam: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o Código de Processo Civil de 2015; b) recurso não conhecido integralmente ou não provido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente, e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto (STJ, 3ª Turma, Ag. Int. no AREsp. nº 1259419/GO, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 3/12/2018, DJe de 6/12/2018).



Na espécie, tendo em vista o provimento dos recursos de apelação e a presença de condenação do autor na origem, aumento a verba sucumbencial nessa instância revisora para 12% (doze por cento) do valor total da causa, ficando suspensa sua exigibilidade ante a gratuidade da justiça (art. 98, § 3º, do CPC).

## 5. Dispositivo

Ao teor do exposto, **conheço dos recursos de apelação e dou-lhes provimento**, para reformar a sentença recorrida, julgando-se improcedente a demanda.

Não conheço da apelação adesiva, por ser inadmissível.

Majoro os honorários de sucumbência para 12% (doze por cento) do valor total da causa, ficando suspensa sua exigibilidade ante a gratuidade da justiça (art. 98, § 3º, do CPC).

É o voto.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Eduardo Abdon Moura

Desembargador

Relator

(04)

**DUPLA APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO N. 5457982-57.2021.8.09.0162**

**COMARCA:** VALPARAÍSO DE GOIÁS

**PRIMEIROS APELANTES:** AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

**SEGUNDO APELANTE:** PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

**APELANTE ADESIVO:** CLEONE DOS SANTOS ROSA

**PRIMEIRO APELADO:** CLEONE DOS SANTOS ROSA

**SEGUNDO APELADO:** CLEONE DOS SANTOS ROSA

**APELADO ADESIVO:** AGV BRASIL ASSOCIAÇÃO DE AUTOGESTÃO VEICULAR

**RELATOR:** DESEMBARGADOR EDUARDO ABDON MOURA

## ACÓRDÃO



Vistos, relatados e discutidos estes autos da **DUPLA APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO N. 5457982-57.2021.8.09.0162**, da comarca de Valparaíso de Goiás, no qual figuram como 1<sup>os</sup> apelantes a Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A e o Banco Santander (Brasil) S/A e 1º apelado Cleone dos Santos Rosa, como 2ª apelante a Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A e 2º apelado Cleone dos Santos Rosa, e como apelante adesivo Cleone dos Santos Rosa e apelada adesiva Agv Brasil Associação de Autogestão Veicular.

Acordam os integrantes da Quarta Turma Julgadora da Terceira Câmara Cível do egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, por unanimidade de votos, em **conhecer da dupla Apelação Cível e dar provimento, e não conhecer do Recurso Adesivo**, nos termos do voto do relator.

Votaram com o relator, os Desembargadores Fernando Braga Viggiano e Gilberto Marques Filho.

Presidiu o julgamento o Desembargador Itamar de Lima.

Representou a Procuradoria-Geral de Justiça Dr. Abraão Júnior Miranda Coelho

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Eduardo Abdon Moura

Desembargador

Relator

