



Apelação Cível nº 0800571-55.2018.8.15.0731. Oriundo da 3ª Vara da Comarca de Cabedelo.

Desa. Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti

Apelante(s): Janaína da Silva Cavalcante.

Advogado(s): José Everaldo Vieira Freire – OAB/PB 11.932.

1ºApelado(s): B2W Companhia Digital.

Advogado(s): Thiago Mahfuz Vezzi – OAB/PB 20.549-A.

2ºApelado(s): Banco Bradesco S/A.

Advogado(s): Felipe Gazola Vieira Marques - OAB/MG 76.696.

**APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – AQUISIÇÃO DE PRODUTO PELA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES POR MEIO DE ANÚNCIO FRAUDULENTO – PAGAMENTO DE BOLETO BANCÁRIO FALSO – VALOR DO PRODUTO BEM ABAIXO DA MÉDIA DE MERCADO – GOLPE CONHECIDO COMO *PHISHING* – AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE ACESSO AO SÍTIO ELETRÔNICO DA DEMANDADA- ART. 373, I, DO CPC – COMPRA EFETUADA SEM A PRESENÇA DE INFORMAÇÕES ELEMENTARES, TAIS COMO CADASTRO, NÚMERO DE PEDIDO OU PRAZO DE ENTREGA – VÍTIMA DE ESTELIONATÁRIOS VIRTUAIS – EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE PELA CULPA DE TERCEIRO – ART. 14, §3º, II, DO CDC – MANUTENÇÃO DA SENTENÇA – DESPROVIMENTO DO APELO.**

*Segundo o art. 14, do CDC, 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.*

*Presentes nos autos elementos probatórios que comprovem a ocorrência de fraude perpetrada por terceiros em desfavor do consumidor, por meio de golpe denominado “phishing”, incide a excludente de responsabilidade inserta no art. 14, §3º, II, do CDC.*

*VISTOS, relatados e discutidos estes autos, acima identificado:*

*ACORDA a Primeira Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em sessão ordinária virtual realizada, por unanimidade, **NEGAR PROVIMENTO AO APELO.***

## RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta por **Janaína da Silva Cavalcante** buscando reformar a sentença (Id. 5154568 ) proferida pelo Juiz de Direito da 3ª Vara Mista da Comarca de Cabedelo que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais promovida em face de B2W Companhia Digital e do Banco Bradesco S/A, acolheu a preliminar de ilegitimidade passiva da instituição financeira, excluindo o processo sem resolução do mérito e, ato contínuo, julgou improcedente os pedidos exordiaes em relação à primeira demandada, condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, com as ressalvas do art. 98, § 3º, do CPC, por ser beneficiária da justiça gratuita.

Irresignada, a autora interpôs o presente apelo, aduzindo, em síntese, que resta caracterizada a responsabilidade da instituição financeira, com base na súmula 479, do STJ, destacando que *ao disponibilizar ao consumidor meio de pagamento passível de fraude, sem a devida segurança, devem as apeladas suportar os prejuízos decorrentes quando o consumidor é vítima de golpe por meio eletrônico.*

Em relação à B2W Companhia Digital (Americanas.com), aduz que *comprovou sim que adquiriu o produto no sítio da demandada, posto que os prints acostados, contém sim o link das ré, bastando para isso observar os prints juntados, além de que há provas do pagamento da compra e de fato faltou a devida segurança por parte das rés.*

Revela que não se concebe a excludente de responsabilidade, ressaltando que *o que predomina ao presente caso é justamente o risco inerente à atividade exercida pelas recorridas que não disponibilizaram à consumidora meio de pagamento que não se mostrou seguro.*

Por fim, pugna pelo provimento do Apelo para que as demandadas sejam condenadas a pagar o valor de R\$ 1.100,00 referente a quantia paga pelo produto, devidamente atualizado

*desde a compra e os danos morais (R\$ 10.000,00) e os honorários, levando em consideração o que passou a recorrente e seja aplicado a inversão do ônus da prova.*

Contrarrazões pelo desprovimento do recurso (Id. 5154574).

Parecer do Ministério Público sem manifestação meritória (Id. 5339600).

#### VOTO

O cerne da questão posta nos autos gira em torno de suposta compra realizada no dia 11/09/2017 por Janaína da Silva Cavalcante, ora apelante, no sítio eletrônico da 1ª demandada – Companhia Digital (Americanas.com) – de um notebook HP, Pavilion 14 v065br Intel Core i7 8GB, pela quantia de R\$ R\$ 1.100,00 através da emissão de boleto do Banco Bradesco, 2ª demandada, gerado pelo sítio eletrônico da primeira promovida.

Afirmou a autora, na inicial, que após realizar o pagamento, não recebeu confirmação ou informações sobre a compra, tais como número de pedido ou prazo de entrega e, ao entrar em contato telefônico em número constante do boleto, foi informada da inexistência de pedido ou compra realizada, sendo alertada, ainda, que se tratava de boleto bancário falso, tendo, então, ajuizado a ação para ser reparada materialmente e moralmente.

Na contestação, a primeira promovida afirmou que a autora foi vítima de fraude cometida por terceiros na internet, por meio de phishing/malware, destacando a emissão do boleto por instituição financeira diversa da que atua, bem como o preço bem abaixo de mercado do produto adquirido.

Por seu turno, a instituição financeira demandada, corroborando a tese defensiva da primeira demandada, afirmou que a autora foi vítima de fraude, destacando que não foi procurada em nenhum momento pela consumidora para informar a ocorrência da fraude, tendo agido regularmente.

Sentenciando, o magistrado afastou a legitimidade passiva da instituição financeira e julgou improcedentes os pleitos exordiais, justamente com base na tese defensiva das rés, fundamentando que a autora foi vítima de golpe aplicado por fraudadores na rede mundial de computadores.

A sentença merece ser mantida.

Primeiramente, insta evidenciar a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à espécie em comento, considerando as disposições do art. 17, do CDC. Portanto, ressei cristalino do aludido estatuto legal a inclusão, nas prestações de serviço subsumidas às

disposições consumeristas, as atividades de natureza bancária, financeira ou de crédito, nos termos do artigo 3º da Lei 8.078/90.

Pois bem. O princípio norteador estampado na Ciência Consumerista é a vulnerabilidade do consumidor, reconhecida, de acordo com o CDC<sup>4</sup>, com presunção absoluta. Dessarte, ao contrário do afirmado pela instituição financeira insurgente, não existe necessidade de prová-la, sendo, de per si, aplicável às relações consumeristas.

Sobre a responsabilidade do fornecedor de serviços, estatui o CDC:

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:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 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.

[...].

Compulsando os autos, ainda que esteja a autora/apelante litigando sob o manto protetivo da legislação consumerista, denota-se a ausência de comprovação dos fatos constitutivos do seu

direito, na medida em que não comprovou ter realizado a compra do produto no sítio eletrônico da primeira demandada, na forma do que dispõe o art. 373, I, do CPC.

Das provas carreadas na inicial, vislumbra-se a realização da compra por meio de smartphone, em que possivelmente a autora foi “fiscada” pela ação de estelionatários virtuais em redes sociais, considerando o redirecionamento das telas para a visualização e compra do notebook.

O caso dos autos revela a ocorrência de um golpe ocorrido na internet, conhecido como phishing, em que falsários se utilizam de páginas falsas de domínios conhecidos no cenário mercantil nacional, normalmente com preços bem sugestivos, atraindo a atenção dos consumidores a efetuarem a compra de supostos produtos de forma direta, sem maiores informações sobre cadastro do usuário, informações sobre a compra, entre outros.

Vale mencionar, inclusive, que a autora, na exordial (Id. 5154528 - Pág. 1), afirmou ter realizado a suposta compra e não ter recebido nenhuma informação, senão vejamos:

[...] Ocorre que **após o pagamento do boleto, a requerente não recebeu confirmação alguma da primeira promovida do pagamento realizado nem por e-mail, nem por outros meios e da mesma forma não foi informado o número do pedido para o devido rastreamento do produto, nem do prazo de entrega.**

Desta forma, a promovente telefonou para o número do telefone da primeira promovida transcrito no próprio boleto, qual seja, 40035544 onde **foi informada pela atendente que não foi visualizado nenhum notebook comprado pela requerente e que o boleto era falso**, recebendo por fim o protocolo n.º 2017091599657, salientando que a requerente gravou toda conversa, onde se conclui ao final que a primeira demandada vem com argumentações para se eximir da sua responsabilidade, não solucionando o caso da consumidora, razão pela qual vem se ajuizar a presente ação.[...] (grifei).

Corroborando com a tese de fraude perpetrada por terceiros, a primeira demandada trouxe aos autos a informação de que sequer atua por meio da instituição financeira emitente do boleto falso, bem como demonstrou produto com características similares ao almejado pela autora/apelante, o qual remonta a quantia aproximada de R\$ 3.199,00 (três mil cento e noventa e nove reais), em contraposição ao valor pago pela autora (R\$ 1.100,00).

A inteligência do artigo 14, § 3º, I, e II do Código de Defesa do Consumidor é clara ao estabelecer que a excludente de responsabilidade do fornecedor de serviços é condicionada à inexistência do defeito, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro<sup>2</sup>, o que, efetivamente, restou demonstrado nos autos, visto que a autora foi vítima de golpe por terceiros estelionatários, sem qualquer envolvimento da primeira demandada.

Ressalto, de igual forma, inexistir responsabilidade da instituição financeira, a qual apenas repassou quantia percebida por meio de boleto bancário ao credor beneficiário, sendo certo de que, aparentemente, só tomou conhecimento da existência da ação dos estelionatários após o ajuizamento da ação pela autora, considerando não existir nenhuma assertiva desta de comunicação ao banco à época do infortúnio.

Ilustrando o alegado, trago aos autos inúmeros precedentes da jurisprudência pátria abordando a matéria:

APELAÇÃO. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DE RESOLUÇÃO DE CONTRATO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA DE MERCADORIA PELA INTERNET. PHISHING. FRAUDE VIRTUAL. AÇÃO CRIMINOSA DE TERCEIRO. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DAS RÉS. 1. As particularidades do caso evidenciam a existência de fraude virtual denominada PHISHING, em que o internauta é dirigido através de propagandas a endereços fraudulentos. 2. Logo, as rés não são responsáveis pelo ocorrido com a autora em razão da excludente de responsabilidade do fornecedor inserida no art. 14, §3º, II, do CDC. RECURSO DE APELAÇÃO DESPROVIDO.(Apelação Cível, Nº 70082461021, Décima Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Leoberto Narciso Brancher, Julgado em: 27-11-2019)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE VIRTUAL. PHISHING. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO. Compra de Notebook por valor desproporcional ao valor de mercado e efetuada fora do site oficial da loja. Emissão de boleto fraudulento para pagamento. Conhecimento geral acerca a existência de sites falsos e extensa

divulgação nas redes de como evita-los. Autora vítima de fraude virtual denominada phishing, que ocorre pela ação de terceiro que cria um site falso para realizar venda de bens pela internet, cujo pagamento se dá mediante boleto bancário ou cartão de crédito. Falha na prestação do serviço pelos réus não demonstrada. Valor do produto infinitamente menor do que o valor de mercado que caracteriza indício de fraude. Falta de cautela por parte da autora que deixou de verificar a veracidade do site onde viu a oferta, nem mesmo diante do preço infinitamente menor do que o de mercado. Fornecedor de serviços que não pode responder pelos prejuízos derivados da fraude virtual, ao ter seu site imitado por fraudadores. Inexistência de prova de qualquer ligação com as rés, exceto o fato de terem utilizado sítio da internet semelhante ao da 1ª ré, para lograr êxito na fraude. Consumidora que contribuiu para o evento com sua conduta descuidada, ao não adotar a cautela normalmente exigível do homem comum. Sentença que se mantém. DESPROVIMENTO DO RECURSO. (TJRJ - Des(a). ANDRE EMILIO RIBEIRO VON MELENTOVYTCH - Julgamento: 26/11/2019 - VIGÉSIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL).

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – COMPRA DE PRODUTO PELA INTERNET – SITE FALSO – GOLPE DENOMINADO PHISHING – CARACTERIZAÇÃO DE FORTUITO EXTERNO - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DA REQUERIDA – RECURSO DESPROVIDO. De acordo com a teoria do risco do empreendimento, responde o fornecedor, via de regra, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores em decorrência da má prestação de serviços ou pelas informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco. Não responderá, entretanto, o fornecedor, constituindo-se exceção, contida no inciso II do § 3º do art. 14 do CPC, se provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. A C Ó R D Ã O Vistos, relatados e discutidos estes autos, ACORDAM, em sessão permanente e virtual, os juízes da 4ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça, na conformidade da ata de julgamentos, a seguinte decisão: Por unanimidade, negaram provimento ao recurso, nos termos do voto do Relator.

(TJMS. Apelação Cível n. 0801083-10.2017.8.12.0035, Iguatemi, 4ª  
Câmara Cível, Relator (a): Des. Vladimir Abreu da Silva, j:  
30/10/2019, p: 31/10/2019)

Desta forma, a sentença desmerece ajuste.

Ante ao exposto, **nego provimento ao Apelo para manter a sentença por seus próprios fundamentos.**

Por força do §11º, do art. 85, do CPC, majoro os honorários advocatícios fixados na sentença (15%) para 18% (dezoito por cento) sobre o valor da causa, com a exigibilidade suspensa por ser a autora beneficiária da justiça gratuita.

**É como voto.**

Participaram do julgamento, além da Relatora, Excelentíssima **Desembargadora Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti**, o Excelentíssimo Desembargador **José Ricardo Porto** e o Excelentíssimo Desembargador **Leandro dos Santos**.

Representante do Ministério Público, Dr. Herbert Douglas Targino.

Sessão Virtual realizada no período de 01 à 08 de junho de 2020.

Desa. Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti

Relatora

[1](#)Artigo 4º, inciso I, do CDC: A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

[2](#)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:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.