



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2022.0000544614

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003986-13.2022.8.26.0506, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante BANCO VOTORANTIM S.A., é apelada LIDIANE MACIEL FREITAS MANTOVANI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. Declara voto convergente o 3º Desembargador. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 13 de julho de 2022.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

RELATOR

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1003986-13.2022.8.26.0506

Apelante: Banco Votorantim S.a.

Apelado: Lidiane Maciel Freitas Mantovani

Comarca: Sertãozinho

Voto nº 22.147

Ementa:

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Financiamento de veículo. Golpe do boleto. Pagamento de parcela do contrato. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na prestação do serviço. Súmula nº 479 do STJ. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Art. 14 do CDC. Negativação indevida. Dano moral configurado. Precedente. Parcial procedência da ação mantida. Recurso do banco parcialmente provido apenas para reduzir os danos morais.

Vistos.

A r. sentença de fls. 178/182, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente a ação proposta por Lidiane Maciel Freitas Mantovani contra Banco Votorantim S/A para a) declarar a inexigibilidade da dívida constante dos autos; b) deferir a tutela antecipada para determinar a exclusão do nome da parte autora dos cadastros de proteção ao crédito; c) condenar o réu a pagar, à autora, indenização por dano moral no valor de R\$ 7.000,00, atualizado a partir da data da sentença e acrescido de juros de mora de 1% ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mês, desde a citação.

De acordo com a r. sentença, há inequívoca responsabilidade bancária pelo pagamento de boleto fraudado de financiamento de veículo efetuado pela autora. Porém, anotou o r. julgado que a pretensão da autora à repetição do indébito em dobro é incompatível com o pleito de cancelamento da negativação do nome da demandante: *“Se o pagamento deve ser considerado válido a ponto de impedir a negativação do nome da requerente, não há razão lógica para que seja ele devolvido à requerente. Ademais, o pedido consiste em inaceitável bis in idem ao requerido”*.

O Banco recorre (fls. 185/192) com vistas à inversão do julgado ao argumento de que o boleto fraudado foi emitido por culpa da própria demandante, que passou informações do contrato a terceiros indevidamente, de modo que não pode incorrer na condenação que lhe foi imposta pela r. sentença.

Argumenta que a autora não se certificou de que estava efetuando o pagamento de boleto emitido pelo réu e que, se o boleto não foi emitido pelo demandando, não há que se falar em inexistência do indébito.

Aduz que inexistente abalo moral na hipótese e, acaso a r. sentença seja confirmada, pugna pela redução do montante indenizatório e pede a adequação dos honorários de advogado.

O recurso foi processado e respondido pela autora (fls. 197/208).

É o relatório.

Inexiste óbice ao conhecimento dos recursos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação na qual a autora afirma ter sido vítima de golpe. Alega que procurou a ré para quitar parcela do financiamento de seu veículo e foi direcionada para um número de “whatsapp” para tratar a questão com prepostos da ré, sendo-lhe encaminhado boleto bancário.

No entanto, a ré efetuou cobrança em nome da autora e negativou seu nome e, dessa forma, a demandante viu-se obrigada a ajuizar ação declaratória para ser reconhecida a inexistência de indébito e indenização por danos morais.

O banco alega que não houve falha em sua prestação de serviço e atribui a culpa pelo incidente exclusivamente à autora.

De acordo com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Dessa forma, o caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

É fato incontroverso nos autos que a autora foi vítima de fraude e, assim, o banco deverá suportar as consequências decorrentes do fortuito interno, nos termos da [Súmula 479, do STJ](#) e do art. 14, do CDC.

Ademais, como bem salientou o magistrado de primeiro grau:

Da análise dos documentos que instruíram a inicial, verifico que a requerente entrou em contato no dia



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

11/10/2021 às 15:09 com o número 08007070083, pertencente à ré. Não há impugnação sobre referido número pertencer à requerida, o que, ademais, pôde ser verificado por este Juízo através de acesso ao link (fls. 02).

Logo após referido contato, a requerente recebeu mensagem via WhatsApp, às 15h49, referindo o contato anterior através do suporte ao cliente e enviando o boleto solicitado, o qual foi pago pela requerente, fato incontroverso

A impugnação aos documentos eletrônicos é genérica, apenas questionando a forma de sua produção, ressaltando-se que não existe obrigatoriedade de produção de ata notarial para imprimir força probatória ao documento particular.

A Lei 12.682/2012, em seu artigo 2º-A, §2º, dispõe que "o documento digital e a sua reprodução, em qualquer meio, realizada de acordo com o disposto nesta Lei e na legislação específica, terão o mesmo valor probatório do documento original, para todos os fins de direito, inclusive para atender ao poder fiscalizatório do Estado.

"Conforme lei processual, cessa a fé do documento particular quando for impugnada sua autenticidade e enquanto não se comprovar sua veracidade (artigo 428, I, CPC). Inexistindo impugnação da autenticidade do documento anexado, este faz prova do seu conteúdo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mais, com a devida vênia, o fraudador teve acesso aos dados da requerente e, inclusive do valor da parcela, após o contato estabelecido com número disponibilizado pelo banco réu.

Trata-se, portanto, de fortuito interno, sendo de rigor a incidência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: 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 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

A responsabilidade do banco réu é objetiva, por se tratar de relação de consumo. Está patente sua conduta omissiva, consistente em não tomar as cautelas necessárias para resguardar os seus canais de atendimento.

Vale destacar que o r. julgado se fundamentou em fato não impugnado pela ré: o contato inicial entre as partes foi estabelecido por número de telefone de atendimento ao cliente da ré. É o que basta para ratificar o entendimento adotado pela r. sentença.

Além disso, a culpa concorrente da autora não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem¹:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de

¹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. Parte II. Direito Material do Consumidor. Ed. Revista dos Tribunais, p. 2109.

rompimento do nexu causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência².

E em precedente análogo julgado pela Câmara deliberou-se, do mesmo modo, pela procedência da ação na seguinte conformidade:

Apelação – Responsabilidade civil – Ação declaratória de

² As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexistência de débito, cumulada com reparação por danos materiais e morais – Parcial procedência – Golpe do boleto – Responsabilidade do banco reconhecida - Inconformismo do réu – Descabimento – Demandante que foi vítima de fraudadores, que lograram vazar seus dados sigilosos perante o banco, emitindo boleto falso para pagamento com desconto de duas parcelas de contrato que estabelecido com referida instituição bancária, não se evidenciando que tivesse agido com culpa, como afirma – Incidência, no caso, em favor da autora, do Código de Defesa do Consumidor, art. 14, parágrafo 1º., e da Súmula n. 479 do E. Superior Tribunal de Justiça – Sentença que deve ser mantida – Recurso do réu improvido. (TJSP; Apelação Cível 1003467-47.2020.8.26.0073; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Avaré - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2021; Data de Registro: 22/07/2021)

Assim, a negativação do nome da autora restou indevida e o dano moral foi bem reconhecido, diante da falha na prestação dos serviços, porém o valor fixado deve ser reduzido para R\$ 5.000,00 levando-se em consideração os precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, a inexistência de enriquecimento sem causa da autora e o impacto gerado à instituição financeira para dissuadi-la de práticas tais quais a relatada nos autos.

Considerando que a fixação de indenização por danos morais em valor menor que o pedido não importa em sucumbência recíproca (Súmula 326 STJ), condeno a ré arcar por inteiro com custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor total da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenação.

Pelo exposto, voto pelo PARCIAL PROVIMENTO do
recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator



Voto nº 1814
Apelação Cível nº 1003986-13.2022.8.26.0506
Comarca: Sertãozinho
Apelante: Banco Votorantim S.a.
Apelado: Lidiane Maciel Freitas Mantovani

DECLARAÇÃO DE VOTO

DECLARAÇÃO DE VOTO Nº 1.814

APELAÇÃO Nº 1003986-13.2022.8.26.0506

COMARCA: SERTÃOZINHO – 3ª VARA CÍVEL

APELANTE: BANCO VOTORANTIM S/A

APELADA: LIDIANE MACIEL FREITAS MANTOVANI

JUIZ SENTENCIANTE: DR. NEMÉRCIO RODRIGUES MARQUES

Declaro voto convergente com o do e. Desembargador Relator Luís Fernando Camargo de Barros Vidal, Relator da apelação.

Como bem pontuado pelo Relator, a fraude foi perpetrada após a apelada ter entrado em contato telefônico com número 0800 do apelante (fls. 25 e 29/30), o que não foi impugnado, seja na contestação, seja nas razões do recurso, o que evidencia a falha na prestação do serviço.

É preciso ressaltar, também, que a instituição financeira deve desenvolver melhores sistemas de segurança, com relação a seus serviços, dificultando a realização de fraudes, envidando esforços para obtenção de ferramentas tecnológicas que protejam os consumidores, que, devido à sua inequívoca hipossuficiência, são vítimas constantes de golpes, que causam dissabor e constrangimento.

No caso, contrariamente ao afirmado pelo apelante, os boletos são



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

muito semelhantes (fls. 53), o que dificulta ainda mais a percepção da fraude, não sendo plausível que o banco transfira ao consumidor a integralidade do risco de seu negócio aplicáveis a Súmula 479 do STJ e o artigo 14 do CDC, não havendo que se falar em culpa exclusiva da apelada.

Em relação aos danos morais, a indevida negativação do nome da apelada e a necessidade do ajuizamento de ação implicam em infortúnio que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, de modo a causar abalo à sua dignidade, a justificar a indenização, que foi adequadamente estabelecida em R\$ 5.000,00, de acordo com o voto do Relator.

Faço pequena ressalva, apenas para pontuar discrepância entre o valor total negativado – R\$ 20.320,00 (fls. 33/37) – e o valor do boleto pago pela apelada – R\$ 639,00 (fls. 27/28), não estando devidamente esclarecido o motivo de tal diferença no bojo do processo.

Por tais fundamentos, acompanho o culto relator, a quem rendo minhas homenagens, e dou parcial provimento ao apelo.

CÉSAR ZALAF
3º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	9	Acórdãos Eletrônicos	LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL	1AE1656E
10	11	Declarações de Votos	CESAR EDUARDO TEMER ZALAF	1AE65F52

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1003986-13.2022.8.26.0506 e o código de confirmação da tabela acima.