



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000326698

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003784-12.2025.8.26.0189, da Comarca de Fernandópolis, em que são apelantes DROGARIA LUCIREI LTDA e EXPRESS MEDIC LTDA, são apelados COOPERATIVA DE CREDITO CREDICITRUS, ACESSO SOLUÇÕES DE PAGAMENTO S/A, RF - SIMPLES LTDA e XP PAG LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. II (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1003784-12.2025.8.26.0189

Apelante: Drogaria Lucirei Ltda. e Express Medic Ltda.

Apelados: Cooperativa de Crédito Credicitrus, Acesso Soluções de Pagamento S/A e Outras

Ação: Procedimento Comum Cível (Bancários)

Origem: Foro de Fernandópolis (1ª Vara Cível)

Juiz de 1ª instância: Marcelo Bonavolonta

Voto nº 6673

DIREITO BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO BOLETO FALSO. RESPONSABILIDADE CIVIL NA CADEIA DE PAGAMENTO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I – Caso em exame: Apelação interposta contra sentença que, em ação indenizatória fundada em fraude bancária, julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar as beneficiárias dos valores ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, mas afastou a responsabilidade das instituições financeira e de pagamento envolvidas. As autoras sustentaram terem sido vítimas de fraude praticada por terceiros que, passando-se pelo escritório contábil, encaminharam boletos falsificados para pagamento de tributos federais e honorários contábeis.

II – Questão em discussão: Definir, em sede recursal, se (a) Acesso Soluções de Pagamento S/A detém legitimidade passiva e responde pelos prejuízos materiais decorrentes da fraude; (b) a Cooperativa de Crédito Credicitrus deve igualmente responder pelos danos; e (c) se subsiste dever de indenizar por danos morais.

III – Razões de decidir: Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva arguida por Acesso Soluções, pois, à luz da teoria da asserção, a imputação de participação relevante na cadeia de processamento dos pagamentos basta para justificar sua presença no polo passivo. No mérito, reconheceu-se a responsabilidade de Acesso Soluções, porquanto sua atuação não se limitou ao mero fornecimento de infraestrutura tecnológica, havendo elementos indicativos de ingerência sobre abertura e movimentação de conta, o que atrai o dever de observância dos protocolos regulatórios de identificação e validação cadastral do cliente (Resolução BCB nº 96/2021). A ausência de comprovação documental da regularidade da abertura da conta destinatária evidenciou falha do serviço, impondo a responsabilização solidária da instituição de pagamentos pelos danos materiais. Diversamente, foi mantida a improcedência em relação à Cooperativa de Crédito Credicitrus, porque a fraude se originou fora de sua esfera operacional direta, sem demonstração de sinais objetivos de anormalidade aptos, no caso concreto, a acionar os mecanismos bancários de bloqueio ou prevenção. Por fim, afastada a condenação de Acesso por danos morais, pois ausente demonstração concreta de lesão à honra objetiva, à imagem ou à credibilidade comercial, não bastando o mero dissabor decorrente do evento fraudulento.

IV – Dispositivo e tese: Recurso parcialmente provido. Tese: a instituição de pagamento que integra a cadeia operacional da conta destinatária de valores desviados por fraude responde objetivamente pelos prejuízos materiais quando não comprova a regularidade da abertura e validação

cadastral da conta, por falha de segurança e fortuito interno; por outro lado, não responde a instituição financeira alheia à gênese operacional da fraude quando inexistentes sinais objetivos de anormalidade nas transações, e o dano moral de pessoa jurídica exige prova concreta de abalo à honra objetiva.

Legislação e enunciados relevantes citados: art. 14 do CDC; art. 373, II, do CPC; Resolução BCB nº 96/2021; Súmula 479 do STJ.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 343/348, cujo relatório se adota, por meio da qual foram julgados **parcialmente procedentes** os pedidos formulados em face das requeridas RF Simples Ltda. e XP Pag Ltda. para “1) *condenar a requerida RF Simples Ltda ao ressarcimento de R\$ 35.529,48 e a requerida XP Pag Ltda ao ressarcimento de R\$ 6.000,00, com correção monetária desde o desembolso e com juros de mora a contar do evento danoso; e 2) condenar as requeridas RF Simples Ltda e XP Pag Ltda ao pagamento, a título de danos morais, da quantia de R\$ 3.000,00 cada, com correção monetária desde esta sentença e juros de mora a partir da citação (...)*” e **improcedentes** os pedidos formulados em relação às requeridas Cooperativa de Crédito Credicitrus e Acesso Soluções de Pagamentos S.A. Instituição de Pagamento.

Ademais, restou determinado que as requeridas RF Simples Ltda e XP Pag Ltda arcariam com o

pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da respectiva condenação aos patronos das requerentes (art. 85, §2º, do CPC).

Ainda, as requerentes foram condenadas a arcar com eventuais custas/despesas desembolsadas por Cooperativa de Crédito Credicitrus e Acesso Soluções de Pagamentos S.A. Instituição de Pagamento, e a pagar honorários aos advogados, estes arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa (art. 85, §2º, do CPC).

No mais, foram fixados *“honorários advocatícios ao curador especial nomeado a RF Simples Ltda e XP Pag Ltda em 100% do item respectivo da Tabela do Convênio Defensoria Pública - OAB/SP”*.

Apelaram as autoras sustentando que: (a) Credicitrus, como instituição financeira mantenedora da conta de origem, deveria ter adotado medidas de segurança mais rigorosas para detectar e prevenir a fraude; (b) Acesso Soluções, como processadora de pagamentos, deveria ter validado a autenticidade dos boletos antes de processá-los; (c) ambas as instituições são responsáveis objetivamente sob o CDC por falha na prestação de serviços; (d) há violação ao sigilo bancário e à proteção de dados financeiros; (e) a fraude caracteriza fortuito interno, não externo, portanto responsabilidade dos intermediários.

Tempestiva e preparada a apelação (fls. 361/362 e 408/409), vieram aos autos contrarrazões (fls. 367/374

e 381/399). A requerida Acesso Soluções de Pagamento S/A formulou preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*.

É a síntese do necessário.

1. Moldura fática

Cuida-se de ação indenizatória ajuizada por Drogaria Lucirei Ltda. e Express Medic Ltda., fundada em episódio de fraude bancária conhecida como "Golpe do Boleto Falso". Segundo narrado na petição inicial, terceiros se passaram pela contabilidade das autoras para encaminhar boletos aparentemente regulares, atribuídos ao recolhimento de tributos federais e ao pagamento de serviços contábeis.

As autoras narram que, confiando na origem e na autenticidade dos documentos recebidos, efetuaram no dia 20 de agosto de 2024, os seguintes pagamentos: **R\$ 49.186,28** e **R\$ 3.292,94** a suposto título de tributos federais, e **R\$ 6.000,00** atribuídos a honorários contábeis.

Somente depois, em 1º de outubro de 2024, ao serem informadas de que os tributos permaneciam em aberto, perceberam que haviam sido vítimas de golpe, consistente na substituição dos boletos legítimos por títulos fraudulentos, com desvio dos valores para terceiros.

A causa de pedir está, assim, assentada na alegação de que os fraudadores, fazendo-se passar pela estrutura de contabilidade das autoras, induziram-nas ao pagamento de boletos falsificados, de modo que os numerários

não foram destinados aos reais credores.

Afirmam as autoras que, em razão desse expediente, sofreram prejuízo patrimonial expressivo, tendo recuperado apenas parte da quantia desembolsada (R\$ 16.949,74 – fls. 11), remanescendo saldo não ressarcido de R\$ 35.529,48, além dos danos morais que reputam decorrentes do evento. Consta, ainda, a lavratura de boletim de ocorrência.

No polo passivo foram incluídas *(i)* Cooperativa de Crédito Credicitrus, *(ii)* Acesso Soluções de Pagamento S.A., *(iii)* RF Simples Ltda. e *(iv)* XP Pag Ltda.

A **Cooperativa de Crédito Credicitrus** foi indicada como a instituição financeira ligada à conta de origem dos pagamentos, da qual partiram as operações e por intermédio da qual houve, inclusive, recuperação parcial de R\$ 16.949,74; a **Acesso Soluções de Pagamento S.A.** foi apontada como a intermediadora/instituição de pagamento que teria viabilizado a emissão e o processamento dos boletos fraudulentos no arranjo de pagamento; a **XP Pag Ltda.**, antiga Auxiliar Empresas em Gestões, aparece como destinatária direta do boleto referente aos serviços contábeis, no valor de R\$ 6.000,00; e a **RF Simples Ltda.** foi vinculada ao recebimento dos valores desviados relativos aos boletos tributários, cujo montante, já descontada a restituição parcial obtida pelas autoras, foi quantificado em R\$ 35.529,48.

O MM. Juízo *a quo* julgou os pedidos

parcialmente procedentes em relação às requeridas **RF Simples Ltda.** e **XP Pag Ltda.**, reconhecendo a responsabilidade dessas corrés pelos prejuízos decorrentes da fraude narrada na inicial, e improcedentes em relação à **Cooperativa de Crédito Credicitrus** e à **Acesso Soluções de Pagamento S.A.**, ao fundamento, em síntese, de que não restou demonstrada falha na prestação dos serviços por elas oferecidos nem nexos causal suficiente a justificar sua responsabilização pelo evento danoso.

Inconformadas, as autoras interpuseram apelação buscando a reforma do julgado apenas no capítulo em que afastada a responsabilidade de Credicitrus e Acesso Soluções de Pagamento S.A., de modo que somente essa matéria foi devolvida ao exame do segundo grau.

2. Preliminar de contrarrazões – ilegitimidade passiva

A requerida Acesso Soluções de Pagamento S.A. suscita, em contrarrazões, preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*, argumentando não ser parte legítima para figurar no polo passivo da demanda.

Sem razão.

Conforme teoria da asserção, a legitimidade das partes deve ser aferida em abstrato, à vista das alegações deduzidas na petição inicial.

No caso, restou incontroversa a participação da Acesso Soluções de Pagamento S.A. no arranjo operacional dos pagamentos, notadamente no sentido de

viabilizar a emissão e o processamento dos boletos fraudulentos utilizados pelos estelionatários que se passaram pela contabilidade das autoras.

Há, portanto, pertinência subjetiva entre a narrativa deduzida em juízo e a presença da corré no polo passivo, na medida em que a pretensão indenizatória foi também dirigida contra ela, justamente porque apontada como integrante da estrutura por meio da qual a fraude se concretizou.

A rejeição da preliminar encontra, ademais, respaldo no próprio regime do Código de Defesa do Consumidor, cuja incidência ao caso será abordada adiante.

Com efeito, os arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC estabelecem a solidariedade entre os fornecedores e os responsáveis pela ofensa ao consumidor, de modo que, imputada à Acesso Soluções de Pagamento S.A., na petição inicial, participação na cadeia de fornecimento do serviço e no arranjo operacional por meio do qual a fraude teria sido viabilizada, revela-se presente, em tese, sua pertinência subjetiva para integrar o polo passivo.

De todo modo, registre-se que não se pode confundir legitimidade passiva com responsabilidade civil.

Saber se a Acesso efetivamente concorreu para o evento, se houve falha na prestação do serviço, se sua atuação foi meramente tecnológica ou se inexistiu nexos causal com os prejuízos experimentados pelas autoras constitui matéria

de mérito, a ser examinada à luz do acervo probatório.

Por isso, presente a correspondência entre a relação jurídica de direito material afirmada pelas autoras e a parte demandada, impõe-se a rejeição da preliminar.

3. Do mérito

3.1. Das premissas fáticas relevantes

Constituem premissas fáticas relevantes ao julgamento as seguintes: **(i)** as autoras foram vítimas de fraude praticada por terceiros que, fazendo-se passar pela contabilidade, encaminharam boletos falsificados; **(ii)** os pagamentos questionados foram efetivados pelas próprias autoras, em 20/08/2024, nos valores de R\$ 49.186,28, R\$ 3.292,94 e R\$ 6.000,00, sendo os dois primeiros destinados à RF Simples Ltda, com intermediação da Acesso Soluções, e o numerário final destinado à Auxiliar Empresas em Gestões (atual XP Pag Ltda.), sem intermediação da Acesso; **(iii)** a fraude somente foi percebida em 01/10/2024, quando se constatou que os tributos permaneciam em aberto; **(iv)** a Acesso Soluções de Pagamento S.A. é apontada nos autos como empresa inserida no arranjo operacional de pagamento, sem indicação de que tenha sido a beneficiária final dos valores desviados; e **(v)** a Cooperativa de Crédito Credicitrus figurou como instituição financeira vinculada à conta de origem dos pagamentos realizados pelas autoras.

3.2. Do regime jurídico aplicável

São aplicáveis à hipótese as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as rés se inserem na cadeia de fornecimento de serviços e as autoras figuram como destinatárias desses serviços, a atrair a incidência do microsistema consumerista.

Aliás, fica evidente, no caso, a diferença de poder informacional verificado entre as partes, o que também justifica a incidência do regime do direito do consumidor.

A incidência da legislação consumerista, porém, não implica automática responsabilização das demandadas pelos prejuízos decorrentes da fraude narrada nos autos. A responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC não afasta a necessidade de demonstração do defeito do serviço e do nexo causal entre a atuação do fornecedor e o dano experimentado.

Em casos de fraude praticada por terceiros, impõe-se verificar, em concreto, se o evento lesivo se insere no âmbito do risco inerente à atividade desempenhada pela ré, ou se decorre de causa externa sem vínculo juridicamente relevante com a prestação do serviço.

A incidência do CDC, portanto, não transforma o fornecedor em garantidor universal de todo prejuízo suportado pelo consumidor, sendo indispensável examinar, em relação a cada uma das corrés, se houve falha efetiva dos mecanismos de segurança, controle ou monitoramento que

legitimamente se esperavam da atividade exercida.

3.3. Da Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras e de Pagamento

A controvérsia reside na possibilidade de responsabilização da Cooperativa de Crédito Credicitrus e Acesso Soluções de Pagamento S.A. pela fraude que resultou no desvio de recursos das contas das autoras.

3.3.1. Responsabilidade da Acesso Soluções de Pagamento

No mérito, procede o pedido recursal em relação à Acesso Soluções de Pagamento S.A..

Não se ignora que a fraude, tal como descrita na inicial, foi engendrada por terceiros que se passaram pela contabilidade das demandantes e, valendo-se dessa falsa identidade, encaminharam-lhes boletos adulterados.

Ocorre que, apesar da afirmação do MM. Magistrado sentenciante no sentido de que *“a Acesso Soluções de Pagamentos S.A. Instituição de Pagamento apenas fornece infraestrutura tecnológica (APIs) a parceiros, **não administra as contas destinatárias de pagamentos e não recebe e/ou movimenta valores de clientes finais**”*, é certo que cenário diverso decorre da petição de fls. 229/233, por meio da qual a própria Acesso afirma que *“a **conta foi aberta sem indícios de irregularidades, sendo que a mesma está encerrada e sem***

saldo”.

Vê-se, pois, que não procede, ao menos no caso concreto, a premissa de que a Acesso teria atuado apenas como provedora de infraestrutura tecnológica, sem manter conta de pagamento vinculada ao destinatário dos valores: se a própria corré fala em abertura, encerramento e saldo de conta, então ela não pode ser tratada, no caso concreto, como mera fornecedora externa de infraestrutura tecnológica.

Não por outra razão, tais instituições são expressamente mencionadas pela Resolução BCB Nº 96/2021, que trata dos procedimentos de abertura de contas:

“Art. 1º Esta Resolução estabelece os requisitos a serem observados na abertura, na manutenção e no encerramento de contas de pagamento pelas instituições financeiras, pelas instituições de pagamento e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que gerenciam contas de pagamento”.

O mesmo ato normativo, em seu art. 4º, estabelece que a expressa responsabilidade das instituições mencionadas em assegurar a idoneidade de quem irá abrir conta perante elas:

“Art. 4º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, devem adotar procedimentos e controles que

permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado”.

Tais disposições inserem-se na prática amplamente conhecida como “KYC” (da sigla em inglês “*know your customer*”, que pode ser traduzida como “conheça seu cliente”), que, por sua vez, está associada ao gerenciamento de riscos e à “compliance”, essenciais em um sistema bancário altamente avançado e complexo como é o caso do brasileiro.

Quanto ao tema, cabe trazer a lume a doutrina de André Almeida Rodrigues Martinez:

“De qualquer forma, a obrigação de conhecer bem o cliente e seus negócios – KYC – deve ser observada para todas as contas, independentemente dos valores movimentados, mesmo se consideradas as regras da Circular 3.978/2020, as quais são baseadas no risco que cada cliente representa – risk-based approach” ... “E como já dito acima, dada a dinâmica do padrão financeiro dos clientes, a qualificação deve ser sempre revista de acordo com a evolução da relação de negócios e do perfil de risco, além de mantida sempre atualizada. Um cliente equivocadamente considerado pela instituição

como sendo de baixo risco pode acabar se beneficiando para o cometimento de ilícitos¹".

Sendo assim, cabia à Acesso, uma vez evidenciado que os valores foram destinados a conta de pagamento por ela mantida, e estando a prova do procedimento de abertura sob sua exclusiva disponibilidade, demonstrar a regularidade dos controles de identificação e validação do titular, nos termos da regulamentação aplicável e do art. 373, II, do CPC.

Sobre o assunto, colaciono precedente envolvendo exatamente a mesma instituição de pagamentos:

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. ABERTURA FRAUDULENTA DE CONTA. AUTORA CONSUMIDORA POR EQUIPARAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO ADEQUADAMENTE FIXADA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta pela instituição de pagamento ré contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação, reconhecendo a inexistência de relação jurídica decorrente da abertura fraudulenta de conta em nome da autora e fixando indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

¹ "in" Compliance Bancário Essencial, Ed. Foco, 2024, pág. 93

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o réu se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade da abertura da conta; e, (ii) estabelecer se a indenização por danos morais deve ser afastada, mantida ou reduzida. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A natureza da relação jurídica em exame é de consumo (art. 17, CDC), sendo aplicável a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC; Súmula 297, STJ). 4. **Competia à instituição de pagamento comprovar a lisura do procedimento de abertura de conta, ônus do qual não se desincumbiu**, pois se limitou a apresentar selfie e cópia de documento pessoal da autora, documentos insuficientes, nas circunstâncias do caso concreto, para validar a regularidade da operação. 5. **A instituição de pagamento não observou o dever de cautela imposto pela Resolução BCB n. 96/2021, o que configura falha na prestação de serviços (art. 14, § 1º, CDC)**. 6. A indevida abertura da conta resultou na utilização do nome da autora em fraude bancária, culminando em ação judicial contra ela, bloqueio de contas bancárias e constrição de valores, o que ultrapassa o mero dissabor e caracteriza dano moral indenizável. O montante indenizatório fixado na origem (R\$ 10.000,00) revela-se adequado à hipótese em exame, ante as consequências mais gravosas sofridas pela autora em razão da falha do réu, não comportando redução. IV. DISPOSITIVO 7. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, 14, § 1º, e 17; Resolução BCB n. 96/2021, arts. 4º e 6º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 326; STJ, Tema Repetitivo 1059”. (TJSP; Apelação Cível 1045341-50.2023.8.26.0576; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. IV (DP2); Foro de São José do Rio Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025) (grifei)

Contudo, a Acesso somente trouxe documentos comprobatórios do cancelamento da conta beneficiária (fls. 229/233), após notificação da fraude, ao passo que, relativamente ao processo de abertura da conta, nenhuma documentação foi juntada aos autos.

Sendo assim, tenho que a responsabilidade civil da Acesso Soluções resta caracterizada cabendo-lhe responder pelos prejuízos decorrentes das transações fraudulentas cujos valores foram direcionados a conta de pagamento por ela mantida, sem demonstração da observância dos deveres regulatórios de identificação e qualificação do respectivo titular.

A responsabilidade da Acesso deve ser reconhecida de forma **solidária** com a corré beneficiária dos valores, limitada ao prejuízo material relativo às transações de fls. 46/47, já deduzido o montante recuperado de fls. 11, perfazendo R\$ 35.529,48 (conforme reconhecido em sentença).

Quanto ao mais, a Acesso não deve responder por danos morais.

Os danos morais indenizáveis, sobretudo em se tratando de pessoas jurídicas, devem ser reconhecidos em hipóteses excepcionais, quando amplamente demonstrado que os danos extrapolaram a ordem meramente patrimonial.

É certo que entendimento em sentido contrário contribuiria para a banalização do instituto do dano moral. É da jurisprudência: *“Vivemos período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral, concedidos por Juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento.”* ... *“Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres.”* ... *“Indenizável é o dano moral sério, aquela capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos.”* (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câm. - rel. Des. Elliot Akel - J. 25.07.2000).

Carlos Alberto Bittar ensina que: *“Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas*

injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas". (in Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34).

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: *"O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente". (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)". ("A Responsabilidade Civil por Dano Moral", Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996).*

A doutrina de Antônio Chaves fere de perto a questão: *"propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de **todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sobra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros."*** (*"in" Tratado de Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982).*

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos não ocorreram por conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao consumidor sofrimento indesejado. Entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade do requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra, portanto tratando-se de mero dissabor e aborrecimento cotidiano, afastando, deste modo, o ressarcimento à título de dano moral.

José de Aguiar Dias preleciona que: *"...o dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais a frente acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação"* (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho Alvim: *"...como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico*

e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal" (Da Inexecução das Obrigações e suas Conseqüências, 5. ed., Saraiva, p.181).

No caso dos autos, não houve qualquer demonstração concreta de danos que extrapolassem a esfera meramente patrimonial, por exemplo comprometendo de forma inquestionável a posição das sociedades no mercado.

Dessa forma, a pretensão indenizatória relativa aos danos morais, quanto à Acesso (sendo certo que, quanto às sociedades beneficiárias dos valores movimentados, não houve discussão devolvida ao segundo grau), merece ser rechaçada.

3.3.2. Responsabilidade da Cooperativa de Crédito Credicitrus

Também em relação à Cooperativa de Crédito Credicitrus, a improcedência deve ser mantida.

Embora as instituições financeiras respondam objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito de operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do C. STJ, essa orientação não conduz à responsabilização automática do banco

em toda e qualquer hipótese em que o correntista sofra prejuízo patrimonial em contexto de fraude.

A incidência da súmula pressupõe que o dano guarde relação juridicamente relevante com o risco da atividade bancária, vale dizer, com falha dos mecanismos de segurança, autenticação, monitoramento ou contenção que ordinariamente se esperam do fornecedor do serviço financeiro. Não é o que se evidencia na espécie.

Conforme a própria moldura fática delineada pelas autoras, tem-se, em princípio, que o evento danoso teve início fora da esfera de atuação do banco, quando terceiros, fazendo-se passar pela contabilidade das sociedades autoras, encaminharam boletos falsificados, aparentemente regulares, para pagamento de tributos e honorários contábeis.

O vício originário, portanto, não esteve na operação bancária em si, mas na formação da vontade das pagadoras, que foram induzidas em erro por fraude antecedente de engenharia social, vale dizer, sem participação do banco mantenedor da conta das autoras.

A responsabilidade da instituição financeira, na espécie, poderia advir de falta de ativação de seus mecanismos de segurança no sentido de paralisar a operação bancária, na hipótese de suspeita objetivamente fundamentada, à luz do risco da atividade (Súmula 479 do STJ).

Ocorre que, aqui, não se demonstrou que

as operações realizadas apresentassem sinais concretos de anormalidade capazes de impor à instituição financeira um dever específico de contenção.

Ao contrário, os pagamentos em questão se mostram, em linha de princípio, plenamente compatíveis com a rotina de pessoas jurídicas que naturalmente realizam desembolsos expressivos e frequentes, inclusive para recolhimento de tributos e quitação de despesas operacionais.

Ainda assim, revela o documento de fls. 151 que, antes da realização do boleto, foi requerida a confirmação do pagante, no seguinte sentido: *“declaro que conferi atentamente os dados do título e confirmo o pagamento”*, afirmação seguida dos dados do boleto e da afirmação de que *“após confirmado, este pagamento não poderá ser cancelado”*.

A dupla confirmação, embora não exima de culpa a instituição financeira (nas hipóteses em que reconhecida), indica a adoção de uma cautela adicional e o reforço da ausência de cuidado do consumidor em sua rotina de pagamentos.

Nessas condições, não se pode exigir do banco que presumisse, no caso concreto e apenas em razão dos valores envolvidos, a ilicitude de operações que, sob o ponto de vista objetivo, se afiguravam prováveis e ordinárias para o perfil das correntistas.

A esse respeito, convém sublinhar que o

risco da atividade bancária, para fins de incidência da Súmula 479 do STJ, não se confunde com uma garantia universal contra todo prejuízo patrimonial sofrido pelo correntista. O enunciado protege o consumidor contra fraudes que se inserem no âmbito do empreendimento bancário, isto é, fraudes cuja prevenção razoavelmente se espera da instituição financeira porque relacionadas ao funcionamento do sistema, à guarda de credenciais, à autenticação das transações e ao monitoramento de operações objetivamente suspeitas.

Assim, ausente prova de que os pagamentos destoassem do padrão esperado de movimentação empresarial, ou de que houvesse elementos ostensivos de suspeição ignorados pela instituição financeira, não se caracteriza falha do serviço bancário, nem, por conseguinte, o nexo causal necessário à responsabilização da corrê.

3.4. Da Violação ao Sigilo Bancário e à Proteção de Dados Financeiros

Por fim, deve ser rechaçado o argumento de que teria havido violação ao sigilo bancário e à proteção de dados financeiros, por ausência de comprovação específica.

Com efeito, não há nos autos prova concreta de quebra de sigilo bancário, vazamento de dados ou compartilhamento irregular de informações imputável à Credicitrus ou à Acesso Soluções. O simples fato de terceiros terem se passado pela contabilidade das autoras e encaminhado

boletos falsos não autoriza, por si só, concluir que houve violação de dados financeiros por parte das corrés. Ausente demonstração específica de falha na guarda, no tratamento ou na proteção das informações bancárias, não há fundamento para responsabilizá-las sob esse prisma.

4. Conclusão

Pelo exposto, a r. sentença comporta reforma parcial. Em relação à **Cooperativa de Crédito Credicitrus**, permanece ausente elemento concreto apto a evidenciar falha dos mecanismos de segurança da instituição financeira ou a demonstrar que os pagamentos realizados pelas autoras apresentassem sinais objetivos de anormalidade que impusessem dever específico de bloqueio ou contenção, razão pela qual deve ser mantida a improcedência dos pedidos formulados em sua face.

Diversamente, quanto à **Acesso Soluções de Pagamento S.A.**, a prova dos autos revela que os valores correspondentes às transações de fls. 46/47 foram direcionados a conta de pagamento inserida em sua esfera de atuação, tendo a própria corré informado, na petição de fls. 229/233, que *“a conta foi aberta sem indícios de irregularidades, sendo que a mesma está encerrada e sem saldo”*.

Nessas circunstâncias, incumbia-lhe demonstrar a regular observância dos deveres de identificação e qualificação do titular da conta, nos termos da Resolução BCB nº

96/2021 e do art. 373, II, do CPC, ônus do qual não se desincumbiu, pois se limitou a trazer documentos relativos ao encerramento da conta, sem comprovar a regularidade do respectivo procedimento de abertura. Configurada, assim, a falha do serviço, impõe-se reconhecer sua responsabilidade solidária pelos prejuízos materiais decorrentes das referidas transações, no montante já apurado na origem, de R\$ 35.529,48, já deduzida a quantia parcialmente recuperada (fls. 11).

A reforma, todavia, deve ficar restrita aos danos materiais, pois, embora a pessoa jurídica possa sofrer dano moral, não há, no caso concreto, demonstração autônoma de lesão à sua honra objetiva, à sua imagem institucional ou à sua credibilidade comercial que justifique condenação extrapatrimonial da corré Acesso Soluções de Pagamento S.A.. Do mesmo modo, não há prova concreta de quebra de sigilo bancário, vazamento de dados ou compartilhamento irregular de informações imputável às corrés.

Destarte, tem-se que a r. sentença deve ser mantida em relação à Cooperativa de Crédito Credicitrus e parcialmente reformada em relação à Acesso Soluções de Pagamento S.A., para condená-la, solidariamente com a corré beneficiária, ao ressarcimento dos danos materiais acima especificados, preservados os demais capítulos do julgado.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso apenas para incluir a Acesso Soluções de Pagamentos S.A., como devedora solidária



ao lado da RF Simples Ltda., na condenação que foi atribuída a esta última na origem relativamente “*ao ressarcimento de R\$ 35.529,48*”, mantendo-se, quanto ao mais, a r. sentença de origem, inclusive quanto à incidência de juros e correção monetária sobre o valor devido.

Em razão do desfecho conferido ao caso, as custas e despesas processuais, na relação processual estabelecida entre autoras e Acesso, devem ser suportadas proporcionalmente na proporção de 50% a cargo de cada. No mais, redistribuem-se os honorários advocatícios para o seguinte: a Acesso pagará aos patronos das autoras 10% sobre o valor da condenação, de forma solidária com a RF Simples Ltda.; as autoras pagarão aos patronos da Acesso 10% sobre o valor atualizado do pedido de danos morais rejeitado, vedada a compensação, nos termos do art. 85, §§2º e 14, do CPC.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator