



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000071052

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1061329-84.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO C6 S/A e ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A., é apelado CREDEASY ASSESSORIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do coréu Banco C6 e deram provimento em parte ao recurso da coré Zurich. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), PAULO SERGIO MANGERONA E LÉA DUARTE.

São Paulo, 30 de janeiro de 2025.

ROSANA SANTISO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 2.042

Apelação cível: 1061329-84.2023.8.26.0100

Vara: 29ª Vara Cível – Foro Central – Comarca de São Paulo/SP

Apelantes: BANCO C6 S/A e ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A.

Apelado: CREDEASY ASSESSORIA LTDA

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. EXTORSÃO COM TRANSFERÊNCIA VIA PIX. AUSÊNCIA DE FALHA NO SERVIÇO BANCÁRIO. EXISTÊNCIA DE SEGURO. INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA DEVIDA. FRAUDE NÃO COMPROVADA. LIMITAÇÃO DO VALOR DA APÓLICE VÁLIDA. AUSÊNCIA DE DANOS MORAIS. RECURSO DO BANCO PROVIDO E RECURSO DA SEGURADORA PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Recursos de apelação interpostos pelos réus Banco C6 e Zurich Minas Brasil Seguros em face de sentença que os condenou, solidariamente, ao ressarcimento de valores contidos na conta bancária da autora em razão do crime de extorsão e ao pagamento de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões principais em discussão: (i) determinar se há responsabilidade e obrigação de ressarcimento material pelos réus em razão do fato narrado; (ii) analisar a existência de danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. Quanto à responsabilidade da instituição bancária, observa-se que a transação efetuada mediante extorsão foi única e realizada mediante o uso de senha pessoal e biometria facial, com utilização apenas do saldo positivo da empresa autora, sem caracterizar qualquer excepcionalidade a ensejar falha no serviço, estando ausente nexo causal entre a conduta do banco e o dano experimentado.

2. O banco não integra a cadeia de fornecimento do contrato de seguro, pois atuou apenas como estipulante, ausentes elementos que indiquem a incidência da teoria da aparência, não sendo responsável solidariamente pela cobertura securitária.

3. Quanto à responsabilidade da seguradora, o seguro contratado abrange a hipótese de transferência bancária realizada sob coação, conforme disposto na apólice. A seguradora não apresentou prova a demonstrar a inexistência do crime relatado, devendo prevalecer o narrado em documento lavrado por Autoridade Policial. É

devida a cobertura securitária até o limite previsto na apólice (R\$20.000,00), sendo descabida a negativa fundada em simples suposições sem elementos concretos que apontem para eventual fraude para recebimento de valor de seguro.

4. Afastamento da indenização por danos morais de rigor. A recusa no pagamento da indenização securitária, ainda que indevida, não configura, por si só, lesão extrapatrimonial à autora pessoa jurídica, tratando-se de mero descumprimento contratual.

IV. DISPOSITIVO

Recurso do corréu Banco C6 provido para julgar improcedente a ação em relação a ele. Recurso da corré Zurich Minas Brasil Seguros parcialmente provido para afastar a condenação por danos morais.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, arts. 186, 393 e 801; Código de Processo Civil, art. 85, §2º e §11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2080290/MG, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, julgado em 15/08/2023.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelos réus em face da r. sentença de fls. 347/354, cujo relatório adoto, complementada pela decisão de fl. 364, que acolheu embargos de declaração opostos, com dispositivo assim redigido: *“Ante o exposto e de tudo mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE o pedido, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar às rés, solidariamente a) a ressarcirem ao autor a quantia de R\$ 22.600,00, referente a transferência realizada via Pix, com correção monetária, pela tabela prática do Tribunal de Justiça, desde o respectivo desconto, e acrescidos de juros de mora, de 1% ao mês, a partir da citação, observado o limite previsto no contrato de seguro (R\$ 20.000,00) com relação à seguradora requerida ZURICH”; b) ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 5.000,00, com correção monetária, pela Tabela Prática do TJSP, desde a presente data (arbitramento), e juros legais de mora, a partir da citação. Por sucumbentes, as rés arcarão, solidariamente, com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, que arbitro em 10% sobre o valor da condenação (CPC, art. 85, § 2º)”*.

Sustenta o recorrente Banco C6 às fls. 367/379, em síntese, que: a) não há qualquer nexo causal entre a sua conduta e o dano ocorrido, não tendo ocorrido falha no serviço, tratando-se de fortuito externo; b) as transações se deram mediante utilização de senha pessoal e biometria facial, além de estar dentro do limite de crédito autorizado; c) não se justifica a indenização por danos morais, pois ausente qualquer conduta ilícita. Requer o provimento do recurso para que seja reformada a sentença, julgando-se improcedente a ação ou, subsidiariamente, pleiteia a redução do *quantum* indenizatório.

Sustenta a recorrente Zurich Minas Brasil Seguros às fls. 382/403, em síntese, que: a) deixou de efetuar o pagamento da indenização securitária em razão de disparidades constatadas, em especial o fato de que a autora movimentava valores módicos até o momento em que recebeu Pix no valor de R\$24.554,45, tendo valor próximo a este sido supostamente subtraído um mês após; b) a transação se deu com autenticação por foto e não há qualquer indício de coação, não tendo nada sido subtraído além do valor em conta; c) não há qualquer comprovação de que a autora tenha sofrido danos morais e não poderia ter sido condenada ao pagamento da referida indenização, pois os limites securitários são fixados na apólice e devem ser respeitados. Requer o provimento do recurso para que seja reformada a sentença, julgando-se improcedente a ação ou, subsidiariamente, pleiteia a redução do *quantum* indenizatório.

Contrarrazões doa recorrida às fls. 412/417, pelo desprovimento do recurso e manutenção da sentença.

Recursos tempestivos, regularmente processados e com o devido recolhimento do preparo (fls. 418 e 422/423).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento das apelações interpostas.

O recurso do corréu Banco C6 comporta integral acolhimento, enquanto o da corré Zurich comporta parcial acolhimento.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste em evidente relação consumo. O autor, ainda que pessoa jurídica, é destinatário final e econômico do serviço prestado pelos réus, fornecedores dos serviços, incidindo no caso concreto o disposto na Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Consta dos autos que o representante legal da autora teria sido abordado por dois indivíduos desconhecidos quando estava com o carro estacionado e, mediante grave ameaça, foi obrigado a realizar uma transferência Pix no valor de R\$ 22.600,00 a partir de sua conta no Banco C6. Realizou boletim de ocorrência, em que narrou a extorsão sofrida e a subtração do seu telefone celular (fls. 25/26). Consta também que a autora possuía seguro contra transações financeiras indevidas contratado junto à corré Zurich (fls. 14/19), porém a indenização foi negada sob o fundamento de que *“os fatos declarados não correspondem aos fatos apurados”* (fl. 27).

Por mais lamentável que tenha sido o fato ocorrido com a autora e seu representante legal, observa-se não ter havido falha no serviço por parte da instituição financeira Banco C6, não havendo nexo causal entre qualquer conduta sua e o dano sofrido.

É dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados aos seus clientes. Dentre os deveres de segurança, se encontra aquele de evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de delitos perpetrados por terceiros, sendo um vetor o perfil de transações do correntista. Entretanto, para que as transações se configurem como fora do perfil não basta que elas sejam inéditas em relação ao histórico do correntista ou que apenas sejam realizadas de forma não usual ou em valores simplesmente maiores do que se costuma transacionar; é necessária uma excepcionalidade capaz de chamar a atenção dos setores responsáveis, tais como várias movimentações em valores notoriamente exorbitantes em relação ao regularmente realizado e em curtíssimo período, a obtenção de diversas modalidades de crédito de forma concomitante, seguida de transferências para terceiros etc.

Conforme se observa dos documentos de fls. 28/31 e 239/316, bem como das peças defensivas, a transação foi realizada com utilização de senha pessoal e biometria facial. Ademais, apesar de o valor isoladamente considerado ser maior do que o que se costumava transacionar, observa-se que se trata de conta corrente de pessoa jurídica, com intensa movimentação de entradas e saídas, e que fora realizada uma única transferência, com utilização somente de parte do saldo positivo da conta, sem qualquer elemento concreto que pudesse ensejar a conclusão sobre falta de zelo da instituição financeira com a segurança dos valores que lhe foram confiados.

Dessa forma, inviável o reconhecimento da responsabilidade do Banco C6 no caso concreto, pois não demonstrada a falha do serviço. Ainda, apesar de ter sido estipulante do contrato de seguro, não há fundamento para reconhecer que integra também a cadeia de fornecimento daquele, pois atuou apenas como interveniente. Em casos como esse, a jurisprudência pátria entende que o estipulante somente responde solidariamente com a seguradora quando deixa de cumprir suas obrigações contratuais ou se, com base na teoria da aparência, fornece a legítima expectativa de que seria responsável pela indenização securitária, o que não se depreende do contrato de fls. 14/19. Nesse sentido:

(...) 2. O Superior Tribunal de Justiça firmou o entendimento de que o estipulante, em regra, não é o responsável pelo pagamento da indenização securitária, visto que atua apenas como interveniente, na condição de mandatário do segurado, agilizando o procedimento de contratação do seguro (arts. 21, § 2º, do Decreto-Lei nº 73/1966 e 801, § 1º, do Código Civil). 3. É possível, excepcionalmente, atribuir ao estipulante a responsabilidade pelo pagamento da indenização securitária, em solidariedade com o ente segurador, como nas hipóteses de mau cumprimento de suas obrigações contratuais ou de criação nos segurados de legítima expectativa de ser ele o responsável por esse pagamento (...). (STJ, REsp nº 2080290/MG, Ministro Ricardo Villas Boas Cueva, 3ª Turma, julgado em 15/08/2023).

De rigor, por outro lado, a manutenção da determinação de ressarcimento à autora pela corré Zurich, por força do seguro realizado anteriormente e que abrange a hipótese de transferência via Pix em caso de coação (fl. 15).

A seguradora, a fim de evitar o pagamento da indenização securitária, limitou-se a realizar suposições sobre eventual fraude perpetrada pelo representante legal da autora, alegando que não houve a extorsão narrada. Contudo, assim como a seguradora-corré alega ser impossível provar que a autora não sofreu o crime narrado, é também impossível à autora fazer prova do delito além daquelas já produzidas, sendo certo que não consta dos autos nenhuma conclusão de autoridade policial ou judiciária de ter ocorrido falsa comunicação de crime ou elemento contundente, ainda que extrajudicial, da inexistência do delito. Deve, assim, prevalecer a versão do autor, aposta em Boletim de Ocorrência e sem que tenha sido apresentada prova de fato extintivo, modificativo ou impeditivo de seu direito. Ademais, consta que o autor cumpriu todas as determinações contratuais em relação às providências e provas do sinistro (fl. 141) e não incorreu em nenhuma das hipóteses previstas de perda do direito à indenização (fl. 143), pois não comprovado que realizou declaração falsa.

Saliento que, com relação à corré Zurich, a indenização securitária se encontra limitada a R\$20.000,00, conforme constou na decisão de fl. 364.

Finalmente, de rigor o afastamento da indenização por danos morais. A recusa indevida à indenização securitária, em que pese indesejável e materialmente indenizável, não criou uma anormal ofensa ao direitos da autora pessoa jurídica, tratando-se meramente de descumprimento contratual.

Ante o exposto, ***dou provimento*** ao recurso do corréu Banco C6 para julgar improcedente a ação em face dele; e ***dou parcial provimento*** ao recurso da corré Zurich para afastar a indenização por danos morais.

Considerando a inversão do ônus sucumbencial decorrente da reforma da sentença, condeno a autora ao pagamento dos honorários sucumbenciais ao patrono do corréu Banco C6, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, bem como às custas incorridas. E, em razão da sucumbência recíproca, fixo os honorários advocatícios em favor do patrono da autora em 10% do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor da condenação, e em favor do patrono da corré Zurich em 10% do valor do proveito econômico relativo aos danos morais pleiteados. As custas e despesas processuais serão arcadas pela autora e pela corré Zurich, sendo 50% para cada.

Atendem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO

RELATORA