



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000249138

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000009-37.2023.8.26.0616, da Comarca de Itaquaquecetuba, em que é apelante BRENDA CAROLINE DOS SANTOS SILVA, são apelados CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A e BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 23 de março de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 43344

APELAÇÃO Nº: 1000009-37.2023.8.26.0616

COMARCA: ITAQUAQUECETUBA – 3ª VARA CÍVEL

JUIZ: RAFAEL MEIRA HAMATSU RIBEIRO

APTE: BRENDA CAROLINE DOS SANTOS SILVA

APDO: CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.; BANCO PAN S/A

APELAÇÃO - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE - BOLETO FRAUDADO E PAGAMENTO FEITO EM REDE LOTÉRICA - pagamento referente à quitação de contrato de financiamento de veículo enviado por suposto representante do banco apelado - responsabilidade objetiva - artigo 14 do CDC - apelado que não comprovou que houve culpa exclusiva da apelante - suposto representante do apelado que teve acesso aos dados contratuais da apelante - vazamento de dados - ato de terceiro que não elide a responsabilidade do apelado que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado - caso fortuito interno - Súmula 479 do STJ.

DANO MORAL - OCORRÊNCIA - perturbação ao estado de espírito da apelante que se mostrou ocorrida - situação que extrapola o mero aborrecimento - fixação em R\$ 5.000,00 e não no demasiado valor pretendido (R\$48.105,30).

Resultado: recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Brenda Caroline dos Santos Silva contra Cora Sociedade de Crédito Direto S.A. e Banco Pan S/A, buscando a reparação pelo envio de falso boleto por terceiro que se passou por funcionário do banco, com crédito do valor em nome de

Cora Sociedade.

Os réus apresentaram contestação (fls. 31/57 e 216/221).

A ação foi julgada improcedente (fls. 370/375). Em razão da sucumbência, a autora foi condenada no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em R\$2.500,00, observada a gratuidade da justiça concedida a ela.

Inconformada, a autora interpôs apelação (fls. 378/384). Sustentou, em síntese, que houve falha na prestação de serviços. É objetiva a responsabilidade dos réus. Pelo que expôs, pediu o provimento do recurso para ser julgada procedente a ação, com a condenação dos apelados no pagamento de indenização por dano material de R\$4.810,52 e danos morais de R\$48.105,30.

Em resposta (fls.391/398 e 400/421), os apelados basicamente requereram o desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo e é isento de preparo, porque a apelante é beneficiária da gratuidade da justiça. Desse modo, comporta conhecimento.

A controvérsia se encontra sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, há muito aplicável às instituições financeiras por força da Súmula 297 do STJ¹. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 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”.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão da apelante, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria aos apelados demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373,

¹ A redação da súmula é a seguinte: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

II do CPC. Em outro dizer, os apelados tinham que comprovar que houve culpa exclusiva da apelante para que fosse perpetrada a fraude bancária por ela sofrida – ônus do qual não se desincumbiram.

A respeito dos fatos, narrou a apelante no boletim de ocorrência que fez lavrar: *“Foi cometida por contato telefônico. tenho um financiamento veicular pelo banco pan, um contato de finanças do banco entrou em contato com um acordo de quitação da dívida total me encaminhou um boleto com meus dados e com o valor da quitação realizei o pagamento pós imaginei que fosse a financeira do banco com foi me passado, o banco me ligou cobrando e falei que já avia pago o valor de quitação encaminhei o comprovante de pagamento e também o boleto que foi me enviado com a logo do banco eles me comunicarão que aquele boleto não era do banco..”* (fls. 12).

Foi dito ainda, no aditamento à inicial: *“...o Boleto pago pela autora (fls. 15), traziam as informações que levava a crer que estava pagando o valor para o Banco Pan S/A, somente com a leitura do código de barras é que o boleto foi pago para a ré Cora Sociedade De Crédito Direto S.A. Não havia, portanto, como a autora saber que se tratava de um golpe até ser acionada pelo Banco Pan S/A”*.

Com efeito. Considerada a dinâmica do golpe, não houve responsabilidade exclusiva da apelante. Os golpistas estavam de posse dos dados pessoais dela.

Chama a atenção que os fraudadores tinham conhecimento dos dados do financiamento. Do boleto emitido de forma fraudulenta, consta como nome do sacador/avalista o banco-réu. A circunstância só podia se dar se os dados do contrato – de posse da instituição financeira – tivessem vazado.

Do comprovante de pagamento realizado em casa lotérica de fls.,16 consta como beneficiária a empresa Cora Sociedade de Crédito. Tal nome, diverso do banco-réu, só aparece no momento do pagamento.

Em suma, diante de todo contexto de aparente veracidade do boleto, não se pode considerar que o golpe foi ultimado exclusivamente por conta de negligência da apelante quando do pagamento.

Embora realmente houvesse algumas incongruências entre o

boleto pago e os comprovantes de pagamento – o que se deu justamente porque se tratava de fraude –, o cenário criado pelo terceiro fraudador levou a apelante a acreditar que realmente estava tratando com o banco apelado e, portanto, a concluir a operação. O pagamento foi realizado pela apelante de boa-fé.

Não é possível sustentar a ideia de que o homem médio tem condições de prever a ocorrência de tal tipo de fraude, e com isso, evitá-las. Cediço que a cada dia que passa, a população é bombardeada por notícias a respeito das mais diversas fraudes ocorridas junto ao sistema bancário em geral. Cediço, também, que os fraudadores vão se especializando para conseguirem atingir os seus objetivos.

A circunstância não é a mais relevante. O principal é que, no caso, claramente houve vazamento de informações confidenciais da apelante. O que se deu no âmbito de atuação do banco apelado.

Restou evidenciada a falha na prestação do serviço do banco apelado. Terceiros tiveram acesso a dados contratuais da apelante conseguiram perpetrar a fraude, induzindo-a a fazer o pagamento por meio de boleto falso e seu pagamento. Boleto falso, mas que tinha toda a aparência de legítimo, justamente pela precisão quanto aos dados – o que ocorreu por força de vazamento de informações. Quem propiciou isso foi algum preposto da instituição financeira.

O pagamento efetuado pela consumidora apenas foi feito porque verossímil o engodo perpetrado pelo fraudador que se fez passar por representante do banco apelado.

Apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Sobre o tema, foi publicada a Súmula 479 do STJ de seguinte redação: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Por conta disso, não há como se afastar a responsabilidade do

banco-réu e da empresa no caso vertente.

Quanto à responsabilidade dos apelados em situações parelhas, merecem exame os seguintes julgados:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS - Contrato de financiamento – Quitação antecipada realizada por meio de boleto bancário fraudado - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Teoria do risco profissional - Aplicação da Súmula 479 do C. STJ - Contrato acertadamente declarado quitado pelo r. Juízo de origem, que também declarou inexigíveis as parcelas objeto da quitação - Dano moral, por outro lado, não caracterizado na hipótese - Sentença de parcial procedência mantida - Recursos não providos” (Apelação Cível nº 1038098-36.2020.8.26.0002, 17ª Câmara de Direito Privado, TJ/SP, Des. Rel. Paulo Pastore Filho, j. 08/11/2021, v.u.);

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. 'GOLPE DO BOLETO'. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Utilização indevida dos dados do autor por terceiros que enviaram boleto bancário fraudulento ao consumidor por meio da plataforma WhatsApp. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Restituição do valor quitado no boleto fraudado, de forma simples. Dano moral caracterizado. Indenização em R\$5.500,00. Sentença reformada para condenar o apelado à restituição de valores e indenização por danos morais. Recurso provido” (Apelação Cível nº 1003836- 97.2021.8.26.0625, 21ª Câmara de Direito Privado, TJ/SP, Des. Rel. Régis Rodrigues Bonvicino, j. 22/10/2021, v.u.);

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - Boleto bancário - Fraude realizada por meio de emissão de boletos - Pagamento que foi direcionado a terceiro falsário, que se valeu da fragilidade da Autora - Falha na prestação dos serviços - Responsabilidade que decorre do exercício da atividade Art. 927, parágrafo único do Código Civil e art. 14, do Código de Defesa do Consumidor - Súmula nº. 479, do C. Superior Tribunal de Justiça - Precedentes deste E. Tribunal de Justiça -

Indenização devida - Fixação de indenização por danos morais - Sentença reformada - Recurso provido, em parte” (Apelação Cível nº 1006840-66.2020.8.26.0597, 38ª Câmara de Direito Privado, TJ/SP, Des. Rel. Mário de Oliveira, j. 24/08/2021, v.u.).

O dano material suportado pela apelante é evidente. Equivale ao valor desembolsado em favor do golpista – Cora (R\$4.810,53). Tal valor deverá ser a ela devolvido. Esse o prejuízo suportado pela apelante, sofrido pela contribuição do banco-réu no que concerne ao descuido com os dados do contrato – o que permitiu a perpetração da fraude. Por isso, a condenação de todos é solidária, assegurado o direito de regresso entre eles.

O dano moral também se patenteou.

Conquanto não tenha havido abalo real de crédito, porque o nome da parte autora não foi inscrito no rol de inadimplentes, não se pode afirmar que houve mero dissabor.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento, ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência dos contratemplos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos moldes havidos no caso dos autos, implica constrangimento à esfera moral do consumidor.

Não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pela autora. Houve assim violação à paz de espírito da apelante – bem da personalidade.

A questão de a violação à paz de espírito da pessoa ter potencial para gerar dano moral acabou por ganhar outra roupagem teórica – a teoria do desvio produtivo.

A respeito, de se examinar o seguinte acórdão do STJ:

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO

PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019)

No mesmo sentido: AREsp 1.132.385/SP, 3ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Paulo De Tarso Sanseverino; AREsp 1.241.259/SP, 4ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Antonio Carlos Ferreira.

O que se tem como regra é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos a uma verdadeira “via crucis” que provoca vívido tormento. O escopo é claro: “ganhar pelo cansaço”, com o perdão da expressão. As grandes corporações, com a prática, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a questão na tentativa de resolver o problema.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral. É o que se tem no caso dos autos.

Assim, caracterizado o dano moral, decorrente tanto da falha na prestação de serviços, como da injustificável demora quanto à (não) resolução do

problema. Presentes o dano moral e a responsabilidade dos apelados, passa-se à análise do *quantum* pleiteado.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória², a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso presente, apresenta-se como adequado o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e não o montante demasiado pleiteado pela apelante (R\$48.105,30). O valor que ora se elege está perfeitamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros.

A indenização fixada – de responsabilidade solidária dos réus, assegurado o exercício do direito de regresso entre eles, repisa-se – não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a verba na espécie, cujo escopo é o de compelir a instituição financeira a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter já foi combatido por alguns, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

Por tais motivos, reforma-se a sentença para se julgar parcialmente procedente a ação, condenados os réus solidariamente no pagamento equivalente aos valores desembolsados pela apelante (R\$ 4.810,53), atualizado monetariamente desde a data do desembolso e acrescidos de juros desde a citação, bem como no pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00.

A indenização por danos morais será corrigida pela tabela de cálculos deste tribunal, a partir da data de publicação do acórdão, na linha do que dispõe a Súmula 362 do STJ. Incidem ainda juros moratórios contados de forma

² Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

simples desde a citação – a relação entre a apelante e o banco apelado é contratual.

A partir de 28/08/2024, a correção será pelo IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o referido índice, conforme disposto nos artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024. Nesse sentido, o entendimento do STJ, explicitado no REsp 1.795.982.

A não concessão da indenização pleiteada não leva à partição dos encargos sucumbenciais, nos termos da Súmula 326 do STJ, ainda em vigor. Assim, os réus arcarão com o pagamento da totalidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 20% do valor atualizado da condenação – soma do valor da indenização com o valor a ser reembolsado à apelante.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento** ao recurso.

CASTRO FIGLIOLIA

Relator