



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

**Registro: 2026.0000138579**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000553-52.2024.8.26.0434, da Comarca de Pedregulho, em que é apelante LUIZ ANTÔNIO DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO RCI BRASIL S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

**EMÍLIO MIGLIANO NETO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

Apelação Cível 1000553-52.2024.8.26.0434

Relator: Emílio Migliano Neto

Apelante: Luiz Antônio de Oliveira

Apelados: Banco Rci Brasil S/A e Pague Seguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Juízo de origem: Vara Única da Comarca de Pedregulho

Voto 8.775-EMN-emfl

**APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO BOLETO – RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA – RELAÇÃO DE CONSUMO.** Pagamento das parcelas finais de contrato de arrendamento mercantil por meio de boletos adulterados. Documento com aparência de legitimidade, contendo dados internos do contrato. Fraude reconhecida. Falha na segurança dos serviços prestados pelas instituições financeiras. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva das rés, nos termos do art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. Aplicação da teoria da aparência e do credor putativo (arts. 308 e 309 do CC). Insuficiência probatória das rés quanto à inexistência de defeito do serviço ou de vazamento de dados. Cobranças abusivas e manutenção indevida do gravame configuram violação a deveres de boa-fé. Restituição em dobro do valor pago indevidamente, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. Dano moral caracterizado diante do abalo emocional e da vulnerabilidade do consumidor idoso. Sentença reformada para julgar procedente a ação. **RECURSO PROVIDO.**

***Vistos.***

Trata-se de recurso de apelação interposto por Luiz Antônio de Oliveira contra a r. sentença de fls. 571/573, proferida pelo MM. Juiz de Direito da Vara Única da Comarca de Pedregulho, Dr. Luiz Gustavo Giuntini de Rezende, que julgou improcedente o pedido da ação de indenização por danos morais proposta em face de Companhia de Crédito, Financiamento e Investimento RCI Brasil S.A. e Pague Seguro Internet Instituição de Pagamentos S.A., condenando o autor no pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios dos patronos dos requeridos, arbitrados em R\$ 3.000,00 para cada um, ressalvada a gratuidade da Justiça.

Irresignado, o autor interpõe a presente apelação (fls. 585/623). Sustenta, preliminarmente, nulidade da sentença por contradições



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

e omissões, em afronta ao art. 489, §1º, II, do CPC, notadamente porque o magistrado reconhece a ocorrência de fraude, atribui a Pague seguro a condição de beneficiária do pagamento fraudulento e admite que o Banco RCI não recebeu os valores, mas, contraditoriamente, conclui pela ausência de responsabilidade das rés, sem motivação adequada. No mérito, afirma que as parcelas 35 e 36 integravam o próprio carnê emitido pela financeira, na sequência lógica das parcelas anteriores, o que cria legítima expectativa de segurança e atrai a aplicação da teoria da aparência e da figura do credor putativo, previstas nos arts. 308 e 309 do Código Civil. Alega ainda que a verossimilhança do boleto demonstra que os fraudadores tinham acesso às informações internas do contrato, circunstância que revela falha de segurança e caracteriza fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva das instituições, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Afirma que cabia às rés comprovar a inexistência de vazamento de dados ou defeito do serviço, ônus do qual não se desincumbiram, pois não apresentaram perícia, logs, relatórios de segurança ou qualquer prova técnica. Alega também a ocorrência de danos morais decorrentes das reiteradas cobranças abusivas, da manutenção indevida do gravame e da situação de vulnerabilidade emocional vivenciada. Ao final, requer a total reforma da sentença, com condenação solidária das rés ao pagamento dos danos materiais e morais pleiteados.

A Companhia de Crédito, Financiamento e Investimento RCI Brasil S.A. apresentou contrarrazões às fls. 632/637, sustentando que o boleto utilizado para pagamento não foi emitido por seus canais oficiais, que os comprovantes indicam beneficiário diverso do credor e que o autor agiu com negligência ao não conferir os dados antes de efetuar o pagamento. Afirma inexistir falha do serviço ounexo causal e pugna pela manutenção da sentença.

A Pague seguro Internet Instituição de Pagamentos S.A. apresentou contrarrazões às fls. 638/643, sustentando a ilegitimidade passiva, afirmando que não enviou boleto ao autor e que a fraude decorreu



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

de culpa exclusiva da vítima, pois o pagamento foi realizado fora do ambiente seguro da plataforma. Sustenta não ter concorrido para o evento danoso e requer o desprovimento do recurso.

***É o relatório do essencial.***

Conheço o recurso de apelação, pois tempestivo, e por ser o autor beneficiário da gratuidade processual, fica isento do recolhimento do preparo.

Consta dos autos que o autor celebrou contrato de arrendamento mercantil nº 70008253508 com a instituição financeira RCI Brasil, assumindo o pagamento de 36 parcelas mensais no valor aproximado de R\$ 562,97.

Alega ter adimplido regularmente as parcelas 35 e 36, correspondentes aos meses de junho e julho de 2021, tendo o pagamento sido realizado por sua neta, Emily, mediante boleto que integrava o carnê emitido pela instituição financeira.

Todavia, ao tentar vender o veículo objeto do contrato, constatou a manutenção do gravame, sendo informado de que as parcelas finais não haviam sido quitadas, o que inviabilizou a venda e agravou sua situação financeira, notadamente porque necessitava do valor para custear medicamentos de uso contínuo de sua esposa gravemente enferma.

Aduz que somente posteriormente verificou que as parcelas 35 e 36 haviam sido pagas em favor de terceiros fraudadores, por meio de boleto adulterado, cujo beneficiário final era conta vinculada à plataforma Pagseguro.

Sustenta que a fraude somente foi possível porque os criminosos detinham informações específicas do contrato, inclusive sequência numérica, valor das prestações e demais elementos que



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

integravam o carnê de pagamento original, o que evidencia falha de segurança das instituições financeiras.

Relata também ter sido submetido a diversas ligações de cobrança, inclusive em horários noturnos, fins de semana e durante o expediente de trabalho, sob ameaça de negativação e apreensão do veículo, o que lhe causou intenso abalo psicológico.

Afirma que o contrato foi quitado após pagamento extra de R\$ 590,27 feito pelo autor em 26/09/2023, com a baixa do gravame.

O MM. Juiz de primeiro grau reconheceu expressamente a ocorrência da fraude, consignando que a neta do autor “possivelmente foi vítima de golpe”, mas entendeu inexistir responsabilidade das rés, afirmando que a Pague seguro apenas forneceu o meio de pagamento ao fraudador e que o Banco RCI seria “tão vítima quanto o autor”, por não ter recebido as parcelas. Concluiu pela culpa exclusiva do consumidor, afirmando que o autor “apenas imaginou ter quitado” as duas últimas parcelas, e julgou totalmente improcedentes os pedidos iniciais. Condenou o autor ao pagamento das custas, taxa judiciária e honorários advocatícios arbitrados em R\$ 3.000,00 para cada uma das rés, observada a justiça gratuita deferida ao autor.

A controvérsia instaurada no presente recurso diz respeito à responsabilização civil das instituições financeiras rés, Companhia de Crédito, Financiamento e Investimento RCI Brasil S.A. e Pague seguro Internet Instituição de Pagamento S.A., em razão de fraude praticada por terceiros quando do pagamento das parcelas 35 e 36 mediante boletos que, embora fraudulentos, integravam o conjunto documental que lhe fora entregue pela própria financeira, apresentando verossimilhança suficiente para induzir o consumidor em erro.

O debate recursal gira, assim, em torno da natureza da



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

fraude – se interna ou externa ao risco da atividade –, da existência de falha na segurança dos sistemas das rés, da correta distribuição do ônus probatório referente ao alegado vazamento de dados e da possível configuração de danos materiais e morais indenizáveis.

O fato central encontra-se incontroverso: houve, de fato, fraude na quitação das duas últimas parcelas, circunstância expressamente reconhecida pelo magistrado sentenciante ao afirmar que a neta do autor “possivelmente foi vítima de um golpe”, conclusão que se extrai da leitura dos recibos apresentados, os quais demonstram que o pagamento das parcelas 35 e 36 foi direcionado à Pagseguro Internet S/A, sem que houvesse o repasse dos valores ao Banco RCI, titular do crédito.

A sentença, todavia, ao mesmo tempo em que reconhece a ocorrência da fraude, conclui pela ausência de responsabilidade das rés, imputando ao consumidor a culpa exclusiva pelo evento e afirmando que tanto a Pagseguro quanto o Banco RCI seriam igualmente vítimas de terceiros criminosos.

A solução jurídica não pode se afastar do regime de responsabilidade previsto no Código de Defesa do Consumidor.

A relação estabelecida entre o autor e as rés é nitidamente de consumo, enquadrando-se o autor no conceito de consumidor do art. 2º do CDC e as instituições rés no conceito de fornecedoras de serviços financeiros, nos termos do art. 3º, §2º, do mesmo diploma.

Consequentemente, incide o art. 14 do CDC, que estabelece responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, que somente se exonera mediante prova cabal de inexistência de defeito na prestação do serviço ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O ônus dessa demonstração, por se tratar de relação de consumo, recai sobre as rés, sob pena de aplicação da inversão do ônus



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

da prova autorizada pelo art. 6º, VIII, do CDC, especialmente diante da hipossuficiência técnica e informacional do autor, pessoa idosa, de baixa instrução, que sequer domina recursos eletrônicos, e da evidente verossimilhança das alegações, amparadas na documentação juntada.

As instituições financeiras, em casos de fraude praticada por terceiros mediante utilização de dados e elementos contratuais do cliente, não se podem eximir da responsabilidade sob o argumento de que o boleto falsificado não foi emitido por canal oficial.

É consolidado o entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça, consubstanciado na Súmula 479, de que “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Tal orientação parte do reconhecimento de que fraudes envolvendo boletos bancários, especialmente quando guardam relação direta com operações legítimas contratadas pelo consumidor, integram o risco inerente à atividade desempenhada pelos agentes financeiros, devendo ser suportadas por eles, que auferem lucros com a prestação dos serviços e detêm controle e gestão dos sistemas nos quais tais operações se desenvolvem.

No presente caso, não se trata de fraude desvinculada do contexto negocial, mas de fraude que exigiu dos estelionatários conhecimento prévio de que o autor mantinha contrato de financiamento ativo com o Banco RCI, com 36 parcelas, das quais duas permaneciam pendentes; exigiu conhecimento aproximado do valor das prestações, da periodicidade do pagamento e da existência de um carnê físico com sequência lógica de parcelas já adimplidas.

O boleto fraudado, embora posteriormente não reconhecido pelo beneficiário verdadeiro, apresentava inequívoca aparência



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

de legitimidade.

A verossimilhança era tão intensa que foi capaz de induzir não apenas o autor, mas também sua neta – pessoa mais jovem, habituada ao manuseio de meios digitais – a crer na autenticidade do documento, efetuando o pagamento em guichê bancário regular.

O grau de aparência ostentado pelo boleto torna aplicáveis a teoria da aparência e a figura do credor putativo, previstas nos arts. 308 e 309 do Código Civil, segundo os quais o pagamento feito de boa-fé ao credor aparentemente legítimo é válido, desde que elementos objetivos fossem aptos a convencer o devedor razoável de que a prestação estava sendo entregue a quem de direito.

No caso, não apenas havia sequência lógica com o carnê original emitido pelo Banco RCI, mas também não havia qualquer motivo para que o autor desconfiasse da autenticidade do boleto, uma vez que todas as 34 parcelas anteriores haviam sido pagas sem intercorrência.

A alteração do código de barras nas duas últimas parcelas pressupõe acesso indevido de terceiros aos elementos particulares do contrato, circunstância que não poderia ser do conhecimento do consumidor e que se insere, por sua natureza, no âmbito de vigilância e controle das rés, que detêm meios técnicos para salvaguardar a integridade dos dados.

Cumpra ressaltar que, conforme reiteradamente reconhecido pela 23ª Câmara de Direito Privado deste Tribunal, em casos análogos envolvendo golpe do boleto, a responsabilidade das instituições financeiras resta caracterizada sempre que os fraudadores revelam conhecimento específico de dados contratuais que não são acessíveis ao público em geral.

No julgamento da Apelação nº 1000109-78.2025.8.26.0306, concluiu-se que a fraude foi possível porque



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

os criminosos tiveram acesso às informações internas do financiamento, circunstância que caracteriza falha do serviço e atrai a responsabilidade objetiva das instituições:

PRELIMINAR – Suposta ilegitimidade passiva do corréu Banco Bradesco S/A – Rejeição. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Pagamento de boleto falso - Sentença de procedência - Apelação por parte de ambos os corréus - Boleto falso que foi emitido e quitado, tendo respectivo crédito sido direcionado a terceiro – O contexto em que o autor estava inserido o fez acreditar que o boleto era verdadeiro – Pagamento efetuado de boa-fé – Condenação dos réus, de forma solidária, a restituir o valor ao autor - Dano moral configurado, em razão dos fatos narrados e peculiaridade do caso – Fixação do montante em quatro mil reais, com os consectários de estilo – Indenização mantida – Sentença ratificada - Recursos improvidos. (TJSP; Apelação Cível 1000109-78.2025.8.26.0306; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de José Bonifácio - 2ª Vara; Data do Julgamento: 04/02/2026; Data de Registro: 04/02/2026)

Do mesmo modo, na Apelação nº 1001333-08.2025.8.26.0482, reconheceu-se que a utilização indevida de dados sigilosos do consumidor evidencia vazamento e insuficiência das medidas de segurança, impondo ao banco o dever de reparar integralmente os danos:

Apelação Cível. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MATERIAL E MORAL. GOLPE DO BOLETO FALSO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA PARTE AUTORA. CABIMENTO. 1. A utilização indevida dos dados do consumidor por terceiros fraudadores, configura responsabilidade objetiva da instituição financeira, em conformidade com a Súmula 479 do STJ e Artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, a ensejar a repetição do indébito e a reparação por dano moral. 2. Sentença



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

reformada para julgar a ação procedente, com a inversão do ônus de sucumbência. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001333-08.2025.8.26.0482; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025)

Tais precedentes reconhecem que o simples fato de os fraudadores demonstrarem domínio sobre elementos internos da relação contratual já constitui indício suficiente de falha na guarda de dados, invertendo-se o ônus probatório em desfavor das instituições financeiras.

No tocante ao Banco RCI, há ainda agravante: uma vez informado da inexistência de baixa das parcelas, limitou-se a imputar ao consumidor a responsabilidade pelo pagamento incorreto, sem promover diligências mínimas para apurar o destino dos valores, sem buscar cooperação da PagueSeguro ou da instituição bancária recebedora e sem investigar eventual incidente de segurança que pudesse ter possibilitado a fraude.

Ao contrário, passou a realizar cobranças insistentes, por vezes em horários inadequados, o que agravou o sofrimento do autor e o expôs a situação vexatória, culminando, inclusive, na exigência de novo pagamento de R\$ 590,27 para liberação do gravame.

Trata-se de conduta abusiva, que viola o dever de boa-fé objetiva e revela descumprimento do dever de cooperação previsto no art. 422 do Código Civil e das normas de conduta estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor.

A PagueSeguro, por sua vez, não pode escusar-se sob o argumento de que apenas disponibiliza “meio de pagamento neutro”. A instituição recebeu, creditou e processou valores que, ao final, foram desviados a terceiros fraudadores.

É sua responsabilidade implementar mecanismos de



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

prevenção de fraude, padrões de segurança, bloqueio de operações suspeitas e rastreabilidade de transações.

Quando sua plataforma serve de canal para concretização de fraude, especialmente envolvendo pagamentos de natureza bancária relacionados a financiamento, insere-se igualmente no risco da atividade e responde solidariamente pelos danos, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC.

Em relação aos danos materiais, diante do conjunto probatório, verifica-se que o autor não deu causa ao pagamento indevido de R\$ 590,27, tendo sido compelido a quitá-lo apenas porque a instituição financeira RCI deixou de reconhecer as parcelas anteriormente pagas, em razão de falha de segurança que permitiu a adulteração e desvio do boleto, caracterizando verdadeira deficiência na prestação do serviço.

Assim, evidenciado que o consumidor já havia adimplido o contrato e que a cobrança adicional decorreu de conduta indevida da ré, aplica-se ao caso o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, que determina a restituição em dobro dos valores pagos indevidamente, independentemente da comprovação de má-fé do fornecedor.

Esse entendimento encontra amparo no Tema 929 do Superior Tribunal de Justiça, segundo o qual a repetição do indébito em dobro é devida sempre que a cobrança contrariar a boa-fé objetiva, ainda que o fornecedor alegue engano justificável.

Assim, acolho o pedido para condenar a RCI à restituição do valor de R\$ 590,27, em dobro, totalizando R\$ 1.180,54, corrigido monetariamente desde o desembolso e acrescido de juros legais.

O dano moral mostra-se evidente diante das circunstâncias dos autos.

Não se trata de mero dissabor, mas de violação à



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

esfera íntima do consumidor, que experimentou angústia, insegurança e constrangimento ao ver-se impedido de vender seu veículo, justamente em momento de grave vulnerabilidade emocional e financeira, quando necessitava custear tratamento médico de sua esposa.

Soma-se a isso o sofrimento causado pelas insistentes cobranças e ameaças de negativação, pela manutenção indevida do gravame e pela necessidade de enfrentar processo judicial para ver reconhecido o que era evidente desde o início: a existência de falha na prestação dos serviços das instituições financeiras.

Em hipóteses semelhantes, esta Corte tem arbitrado indenizações entre R\$ 4.000,00 e R\$ 5.000,00, conforme os precedentes mencionados; todavia, diante das peculiaridades do caso – especialmente a condição de idoso do autor, a extrema vulnerabilidade emocional e econômica e o comportamento abusivo das rés –, mostra-se adequado fixar a indenização em R\$ 10.000,00, valor proporcional e suficiente à dupla função compensatória e pedagógica.

Diante de todo o exposto, restando incontroversos a ocorrência da fraude, o prejuízo material do autor e o intenso abalo moral sofrido, bem como reconhecida a falha das instituições financeiras e sua responsabilidade objetiva, impõe-se a reforma da sentença.

Deste modo, voto no sentido de dar provimento ao recurso, para julgar procedente a ação, condenando a RCI à restituição dos danos materiais no valor de R\$ 1.180,54, devidamente corrigidos pelo IPCA, em observância à Lei 14.905/2024 desde as data do desembolso (Súmula 43 STJ). A partir da citação, momento em que passam a incidir os juros de mora, nos termos do art. 405 do Código Civil, aplica-se exclusivamente a taxa Selic, a qual já engloba juros e correção monetária, sendo vedada a cumulação. Ainda, condena-se simultaneamente as rés ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, corrigida pela Tabela do Tribunal de Justiça a partir deste arbitramento (Súmula 362 /STJ)



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (Súmula 54 /STJ).

Inverto a sucumbência e fixo honorários advocatícios em 15% sobre o valor da condenação em favor do patrono do autor.

Posto isso, voto por DAR PROVIMENTO ao recurso do autor.

**EMÍLIO MIGLIANO NETO**  
**Relator**