



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000199405

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000778-31.2024.8.26.0383, da Comarca de Nhandeara, em que é apelante/apelado BANCO PAN S/A, é apelada/apelante LUCIANA SOUZA SANTOS FILHAR (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 10 de março de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1000778-31.2024.8.26.0383

Apelante/Apelado: Banco Pan S.A.

Apelada/Apelante: Luciana Souza Santos Filhar e outro

Comarca: Nhandeara – Vara Única

Juíza de Direito: Dra. Ana Helena Cardoso Coutinho Cronenberger

Voto nº 4962

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDENCIA. GOLPE DO FALSO BOLETO. RECURSOS IMPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por ambas as partes contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos condenando o réu a restituir valor pago em boleto falso.

2. O réu/apelante busca a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais. Os autores/apelantes buscam a reforma da sentença para se reconhecer os danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há cinco questões em discussão: (i) se os autores fazem jus à gratuidade processual; (ii) se o réu é parte legítima a figurar no polo passivo; (iii) se há responsabilidade do réu; (iv) se é devida a restituição do valor pago; (v) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A tese de ilegitimidade passiva do réu foi afastada, pois a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços abrange falhas na prestação de serviço que resultem em danos ao consumidor.

5. A impugnação à gratuidade da justiça foi rejeitada, pois não houve comprovação de alteração no estado de hipossuficiência dos autores.

6. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. O banco deve responder por fraudes decorrentes de falha na segurança de dados. A falha

na prestação de serviço bancário permitiu o acesso de criminosos aos dados dos autores, configurando fortuito interno.

7. O boleto falso continha a logo do banco e os dados pessoais da autora. Os criminosos utilizaram o nome do escritório de advocacia que patrocinava a ação de busca e apreensão. Esse conjunto de elementos conferiu aparência de legitimidade ao golpe.

8. Não restou configurado o dano moral, pois a situação não ultrapassou o mero aborrecimento e não houve violação dos direitos da personalidade. A ausência de significativo abalo psicológico ou lesão aos direitos de personalidade impede a indenização por danos morais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recursos providos.

Tese de julgamento: 1. A ilegitimidade passiva é afastada pela aplicação da teoria da asserção. 2. A gratuidade da justiça é mantida na ausência de prova de alteração na condição econômica dos autores. 3. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes bancárias decorrentes de falha na guarda e tratamento de dados sigilosos, conforme a teoria do risco do empreendimento. 4. A participação do consumidor não afasta o dever de reparar danos materiais, mas exclui o reconhecimento do dano moral quando não comprovado abalo à esfera íntima.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, 14; CC, arts. 389, 406; CPC, arts. 85, §2º, §11, 86.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; AgInt no REsp 1931519/SP, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 30/08/2021; TJSP, Apelação Cível 1005468-41.2024.8.26.0048, Rel. Regina Aparecida Caro Gonçalves, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 05/02/2026; TJSP, Apelação Cível 1003238-67.2024.8.26.0196, Rel. Rosana Santiso, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 04/02/2026; TJSP, Apelação Cível 1008563-21.2024.8.26.0132, Rel. Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 17/12/2025.

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recurso de apelação interposto por ambas as partes contra a r. sentença de fls. 297/301, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta por **Lucas Alves de Oliveira e Luciana Souza Santos Filhar** em face do **Banco Pan S.A.**, nos seguintes termos:

“Em razão do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para condenar a parte ré Banco Pan S/A, a restituir em favor dos autores a quantia paga pelo boleto falso, no importe de R\$ 7.600,00 (sete mil e seiscentos reais), com correção monetária desde a data do desembolso e com juros de mora a contar da citação. A correção monetária observará a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389, parágrafo único do Código Civil), e os de juros de mora corresponderão à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, observando as novas disposições do art. 406 do Código Civil e seus parágrafos.

Fica ressalvado à parte ré o direito de regresso contra os terceiros beneficiados pelo boleto fraudado.

Ante a sucumbência, condeno a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, que fixo em 10 % sobre o valor atualizado da condenação, nos termos dos artigos 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”

Sustenta o réu/apelante, em síntese, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, que há excludente de responsabilidade por culpa de terceiro; que não há falar em ressarcimento do valor ante ausência de responsabilidade pelo dano.

Recurso tempestivo e preparado após complementação (fls. 304/312, 414/416).

Contrarrazões apresentadas (fls. 329/340).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em recurso adesivo, defende a parte autora estarem presentes os requisitos para a caracterização dos danos morais. Requerendo a reforma da sentença neste ponto.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 341/351).

Contrarrrazões apresentadas (fls. 355/365).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cinge-se a discussão a saber: (i) se os autores fazem jus à gratuidade processual; (ii) se o réu é parte legítima a figurar no polo passivo; (iii) se há responsabilidade do réu; (iv) se é devida a restituição do valor pago e; (v) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

Rejeito a impugnação aos benefícios da justiça gratuita arguida pelo Banco Pan S.A. em contrarrrazões. A revogação superveniente do benefício requer comprovação de alteração no estado de hipossuficiência, o que não foi demonstrado nos autos, uma vez que o réu não apresentou elementos que atestem mudança na situação econômica da autora.

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva, pacífico na jurisprudência deste E. TJSP e do C. STJ que, relativamente às condições da ação, se aplica a teoria da asserção, segundo a qual se deve presumir, em caráter provisório e de forma abstrata, como verdadeiras as alegações do demandante, e apurar as referidas condições a partir de tal narrativa, de modo que se, à luz do contraditório e em cognição aprofundada não se vislumbrar a veracidade daquelas circunstâncias, o tema deverá ser decidido juntamente com o mérito.

Afinal, “(...) *O exame das condições da ação, como a legitimidade ad causam, deve ser realizado de acordo com a Teoria da Asserção,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

isto é, à luz das afirmações do autor constantes na petição inicial, sem qualquer inferência sobre a veracidade das alegações ou a probabilidade de êxito da pretensão deduzida” (AgInt no REsp 1931519/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 30/08/2021, DJe 02/09/2021).

No presente caso, segundo a narrativa da autora, imputa-se responsabilidade ao réu Banco Pan S.A. por conta da falha na prestação do serviço, em razão da emissão de boleto para quitação de financiamento veicular que mantinha com a referida instituição financeira.

Destarte, à luz da teoria da asserção, nota-se a pertinência subjetiva do réu à luz dos fatos narrados pelo postulante. Ademais, ao se aprofundar sobre a questão da responsabilidade do banco ou não, a bem da verdade, se está a adentrar o mérito. Assim sendo, não prospera a preliminar.

Superada a preliminar, passa-se ao mérito.

Segundo consta, a autora Luciana financiou junto ao banco réu, um veículo automotor e, encontrando-se em dificuldades financeiras, precisou vender o referido bem a terceira pessoa que, por sua vez, o repassou ao requerente Lucas.

Ambos os requerentes, interessados em quitar o débito do financiamento e encerrar a ação de busca e apreensão, entraram em contato com a parte ré, sendo informados que o valor para quitação do débito seria de R\$ 10.125,17; entretanto, possibilitou-se a quitação com desconto para pagamento à vista, na quantia de R\$ 7.600,00.

Aceita a proposta, a requerente Luciana solicitou o envio do boleto, repassando-o ao requerente Lucas para que efetuasse o pagamento.

Passados alguns dias do pagamento, verificaram que não foi realizada a baixa do gravame sobre o veículo, momento em que descobriram terem sido vítimas de golpe, sendo obrigados a pagar novamente pela quitação do financiamento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Requereram a condenação do réu em danos materiais consubstanciada na restituição do valor de R\$ 7.600,00 e ao pagamento de reparação por dano moral no valor de R\$ 10.000,00.

Em contestação o réu defendeu, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva; a falta de interesse processual; carência da ação. No mérito, que houve culpa exclusiva da vítima e de terceiros; que não cometeu ato ilícito, que não há responsabilidade acerca do ocorrido; que não há dano material a indenizar; que não há dano moral indenizável e o quantum requerido é excessivo (fls. 210/219).

Instados acerca da prova que pretendem produzir (fls. 273), réu e autora pugnaram pelo julgamento antecipado do mérito (fls. 276/277, 295/296).

Sobreveio sentença julgando parcialmente procedentes os pedidos.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), sendo aplicável a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, disposta no art. 14 do mesmo diploma.

Neste passo, o artigo 14, § 3º, II, CDC exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, não sendo este o caso dos autos.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), sendo aplicável a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, disposta no art. 14 do mesmo diploma.

Com efeito, à instituição financeira cabia, por força de lei, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço (art. 14, §3º do CDC), conclusão que também se extrai do disposto no art. 6º, VIII, do CDC. Tal



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comprovação não se verificou nos autos.

Nos termos da teoria do risco do empreendimento, as fraudes praticadas por terceiros inserem-se no risco assumido pelo apelante no exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor, conforme preconiza o art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Esse entendimento encontra-se pacificado no Superior Tribunal de Justiça, (STJ) tendo sido objeto de julgamento em sede de recurso representativo de controvérsia (REsp n.º 1.199.782/PR), bem como sedimentado na Súmula n.º 479: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Como se verifica, dos relatos trazidos nos boletins de ocorrência (fls. 56/59), em contato com o réu para realizar a quitação do contrato de financiamento, a autora Luciana foi informada que seu contrato estaria sob responsabilidade do escritório Advocacia Bellinati Perez.

Esse fato veio corroborado pela ação de busca e apreensão sob n.º 1001240-22.2023.8.26.0383 ajuizada pelo referido escritório de advocacia visando a recuperação do veículo (fls. 60/149), conferindo força e verossimilhança à narrativa autoral.

A questão trazida pela autora se localiza na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos seus dados, de modo a simularem a quitação de contrato de financiamento e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito.

No ponto, diversos foram os contatos via aplicativo de mensagens, de números diversos, em que o fraudador sob a roupagem de integrante do escritório de advocacia e representante do Banco réu incentiva a negociação da dívida (fls. 52/54).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O acesso de terceiros aos dados da autora, de modo a obterem êxito em se passarem por representantes da instituição financeira e perpetrarem o golpe, que resultou no pagamento do boleto realizado, a partir dos elementos probatórios, verificou-se uma violação de dados no âmbito da instituição financeira.

Esse acesso ocorre no âmbito interno das instituições financeiras pelo acesso às centrais de atendimento. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal.

Restou evidente que o fraudador possuía os dados pessoais da autora, eis que o boleto fraudado continha os dados pessoais da consumidora (fls. 49).

Ademais, o boleto apresentado possuía os dados do Banco réu, sua logo bem como a logo do escritório de advocacia que se disse representante do requerido, não bastasse, figurava a instituição financeira como beneficiária do pagamento, o que trouxe mais segurança à autora/apelante.

O referido boleto veio acompanhado de e-mail com orientações acerca dos próximos passos após o pagamento bem como alerta sobre fraudes, conferindo aparente lisura, não se esperando do ser humano normal qualquer desconfiança (fls. 48).

Tamanha a crença da demandante de que realizava o pagamento para quitação do contrato de financiamento que, inclusive, enviou o comprovante, via whatsapp, para o suposto representante bancário e responsável pela cobrança da dívida (fls. 55).

Ao que consta, se o código de barras não apresentou erros no seu processamento e os dados cadastrais da autora foram precisos, não havia dúvida de que a fraude partiu de pessoa com acesso a esses dados, pelo sistema interno do banco réu. O fortuito interno não servia para exclusão da responsabilidade da instituição financeira.

Tal vazamento de dados da autora se deu por falha no sistema interno do banco réu, na forma do artigo 14 do CDC e artigos 43, 44 e 45 da Lei nº 13.709/2018.

A fraude configura risco que deve ser atribuído ao fornecedor pela falta de segurança (total ou parcial) do sistema, mormente quando possibilita a terceiros fraudadores cometam crimes como os narrados pela autora, apossando-se de dados privativos dos clientes da instituição.

Sobre o dever de segurança das financeiras, julgado do C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, tendo como relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, datado de 12/09/2023:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira"

Nem mesmo há como atribuir culpa exclusiva à autora eis que o golpe foi engendrado de forma tal e com os elementos necessários a conferir verossimilhança a enganar a pessoa comum.

Desse modo, o serviço prestado pela parte ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada.

As medidas adotadas pelo banco não foram suficientes para evitar que a fraude se consumasse, incorrendo, por conseguinte, em falha na prestação de serviço.

Portanto, era mesmo de rigor concluir-se pela responsabilidade do réu/apelante.

Quanto ao dano moral, não comporta reforma a sentença.

A despeito de todo esse panorama, o fato narrado nos autos, por si só, não enseja a condenação do requerido ao pagamento de danos morais.

Ensina a doutrina mais abalizada sobre o tema que o direito à compensação por danos morais decorre de condutas que tenham o condão de ofender sobremaneira a incolumidade psicológica do indivíduo, causando-lhe dor, vexame, sofrimento, humilhação ou angústia que fuja a níveis aceitáveis de tolerabilidade e de razoabilidade, bem como de condutas que violem os direitos inerentes à personalidade, elencados *numerus apertus* nos artigos 11 a 21 do Código Civil, tais como o nome, a honra e a intimidade.

Nessa ordem de ideias, meros dissabores,

aborrecimentos, mágoas, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de não escaparem da normalidade do convívio em sociedade, não se apresentam como situações intensas e duradouras capazes de causar relevante abalo no equilíbrio psicológico e no bem-estar do indivíduo, além de não representarem, igualmente, violação aos seus direitos de personalidade.

Nesse passo, reputo que, no presente caso, os fatos descritos na inicial não configuram o dano moral, pois, embora realizado o pagamento de boleto falso e isso tenha causado aborrecimentos à autora, é certo que tal conduta não acarretou significativo abalo psicológico a ela, tampouco lesão aos seus direitos de personalidade, na medida em que não evidenciada a violação ao seu nome, sua honra e/ou sua dignidade.

E como explicitou a sentença (fls. 298/300):

“A parte autora foi vítima de um golpe, consistente no pagamento de boleto com dados falsos informados por golpistas, que se fizeram passar por prepostos da parte ré.

A questão é que a culpa não é exclusiva do consumidor, nem de terceiro.

A parte ré alega que a parte autora foi vítima de estelionatários, e que, portanto, não possui qualquer responsabilidade pelo ocorrido.

Salienta-se que o Banco réu, em sua contestação, não impugna especificamente os fatos sobre os quais a parte autora fundamenta sua pretensão. Em verdade, foca sua defesa na atribuição de responsabilidade à parte autora, assim como na ausência de dano moral.

Com efeito, a suposta fraude não exime a responsabilidade do requerido pelo evento danoso.

Compulsando os autos verifica-se que a parte autora recebeu boleto fraudado, acreditando se tratar de cobrança legítima, pois os golpistas possuíam os dados da negociação realizada com o Banco réu, e realizou o seu pagamento.

Tendo a parte autora realizado os pagamentos, não era de se exigir dela que percebesse a existência das fraudes na emissão do boleto, sobretudo porque não é comum que os consumidores confirmem o código de barras ou banco destinatário da fatura, nem é de se esperar que o façam, ainda mais quando a emissão se deu após confirmação de seus dados pessoais de que apenas a parte ré teria conhecimento.

Lamentavelmente, sabe-se que a atuação de fraudadores tem se tornado rotina, de forma a contrariar a segurança que se espera da prestação dos serviços prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Há quadrilhas que se especializaram nesse tipo de crime, que logram obter os dados dos clientes, com uso dos símbolos da instituição financeira.

Porém, se a relação entre as partes é de consumo, não é possível deixar de considerar ser objetiva a responsabilidade da parte ré, já que integrante da cadeia de consumo.

No caso, há solidariedade entre todos aqueles que participaram dos atos advindos do uso criminoso dos dados pessoais do autor, e que culminou na emissão de boleto falso para pagamento.

O requerido é, pois, responsável na medida em que permite a emissão de boletos pelos fraudadores, com dados pessoais da parte autora, com quem possui relacionamento jurídico.

Inegável, portanto, a falha do réu na prestação do serviço, que configura a responsabilidade objetiva perante o consumidor lesado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não é demais observar que o risco da atividade financeira é da parte ré e não da parte autora, enquanto consumidora.

.....

Portanto, a parte autora tem direito de ver reconhecida a inexigibilidade do débito descrito na inicial, pois, conforme demonstrado nos autos, em razão da fraude de que foi vítima, realizou o pagamento de valores indevidos em favor de golpistas, o que somente ocorreu devido à insegurança do sistema colocado pela parte ré no mercado.

Ressalta-se que o réu, se assim entender, pode exercer o direito de regresso contra os fraudadores, para reaver a quantia adimplida pela autora.

O que não é razoável é que o risco do negócio financeiro inseguro seja repassado pelo requerido integralmente à parte autora.

No tocante a indenização por dano moral, insta salientar que, a luz da Constituição da República, é a agressão à dignidade, não bastando para configurá-lo qualquer contrariedade ou o mero aborrecimento.

Nesse sentido é a lição de Sérgio Cavalieri Filho, em Programa de Responsabilidade Civil, 8ª edição, atlas, pg. 83: “Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada está fora da órbita do dano moral (...)”.

O que importa para configuração do dano moral não é o ilícito em si, mas a repercussão que ele possa ter.

Note-se, portanto, que o dano moral deve ficar

reservado às situações verdadeiramente graves. Somente o fato excepcional, anormal, que refoge a problemas cotidianos ordinários, maculando as honras objetiva ou subjetiva da pessoa, de modo sério, pode ensejar indenização por danos extrapatrimoniais.

Portanto, no caso em análise, não ficou caracterizado o dano moral, eis tratar-se, infelizmente, de intercorrências cotidianas, não se extraindo da peça preambular a ideia de que o ocorrido tenha se qualificado a ponto de gerar além de um dissabor inerente ao fato em si, um sofrimento acentuado, aferível com base no homem médio, atingindo sua honra objetiva ou subjetiva.

Ademais, a falta de diligência do consumidor, ao deixar de verificar os dados do pagamento que estava realizando, contribuiu para que o evento ocorresse, ainda que não tenha sido exclusivamente do consumidor a culpa pelo ocorrido.

Daí porque o insucesso da demanda em relação à indenização por danos morais.”

Veja-se julgados a respeito do tema:

“Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória cumulada com indenização por danos morais. Empréstimo consignado. Irregularidade da contratação. insuficiência dos elementos de segurança e ausência de demonstração da intenção do autor em efetivá-la. Inexistência do débito. Devolução de valores por intermédio de falso boleto. Vazamento de dados sigilosos. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Fortuito interno. culpa concorrente do autor não verificada. Ausência de dano moral. Mero aborrecimento. Não violação dos direitos da personalidade. Consectários legais. Incidência da taxa SELIC. Honorários advocatícios mantidos. Fixação sobre o valor da causa, ante o baixo valor da condenação. Recurso do requerido parcialmente

provido e recurso do autor desprovido. I. Caso em exame 1. Apelações objetivando a reforma de sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para (i) declarar a inexistência do contrato impugnado e (ii) condenar o réu a restituir ao autor eventuais importâncias debitadas de sua conta bancária relativamente a tal contrato, tudo com atualização monetária desde a data do desembolso de cada parcela e com juros de mora a contar da citação. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em saber se (i) regular a contratação do empréstimo; (ii) caracterizada falha na prestação de serviços bancários, inclusive decorrente de vazamento de dados; (iii) houve culpa concorrente do autor; (iv) existente o dano material alegado; (v) é caso de devolução dos valores depositados na conta do autor ou de compensação; (vi) configurado dano moral; (vii) deve ser aplicada, no que tange aos consectários legais, a Lei 14.905/2024; (viii) os honorários foram adequadamente fixados. III. Razões de decidir 3. Não demonstrada a regularidade da contratação que ensejou a dívida atribuída ao recorrente. Ausência de elementos de segurança em eventual transação eletrônica. Inexistência do negócio jurídico e, via de consequência, do débito. 4. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, devendo responder pelos danos decorrentes de fortuito interno vinculado às fraudes em operações bancárias. 5. Violação do dever de sigilo previsto na LC 105/01 e na LGPD. Vazamento de dados. O golpe foi viável porque os criminosos possuíam dados do contrato. Não demonstrada a culpa concorrente do autor. 6. Não se pode, ainda, impor ao autor a devolução dos valores que foram depositados em sua conta, nem mesmo podem ser objeto de compensação, porquanto deles não se beneficiou. 7. Dano moral não configurado. Mero aborrecimento. Não comprovação de violação dos direitos da personalidade. 8. Consectários legais. Responsabilidade extracontratual. Alteração de ofício do termo inicial dos juros moratórios, que como a correção monetária, deve ser contado da data do

efetivo prejuízo (cada desconto indevido). Taxa Selic deve ser aplicada como juros moratórios, vedada sua acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária, pois ela compreende ambos. 9. Honorários advocatícios. Fixação sobre o valor da causa, ante o baixo valor da condenação, nos termos da decisão proferida nos EDcl no AgInt nos EDcl no AREsp 1.553.027/RJ, 4ª Turma, rel. Min. MARCO BUZZI, j. 03/05/2022. IV. Dispositivo 10. Apelação cível do requerido conhecida e parcialmente provida. 11. Apelação cível do autor conhecida e desprovida. Dispositivo relevante citado: CPC, arts. 85, §2º, 1010, III, 1012, §1º, V, e §4º; CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CC, arts. 11 a 21, 104 e seguintes; LC 105/01, art. 1º; Lei 13.079/18, arts. 5º, VI, IX, X, 42, 43, 44, 45 e 46; Lei 14.905/24. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479, REsp. nº 299.282, REsp. nº 202.564, AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ; TJSP, Apelação Cível nº 1002468-81.2023.8.26.0108.” (TJSP; Apelação Cível 1005468-41.2024.8.26.0048; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Atibaia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2026; Data de Registro: 05/02/2026)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. FALHA DE SEGURANÇA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. INEXIGIBILIDADE DO EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. LESÃO EXTRAPATRIMONIAL CAUSADA PELO CRIME PROPRIAMENTE DITO E NÃO PELA FALHA DO SERVIÇO. INDENIZAÇÃO AFASTADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelação interposta pela ré contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados, declarando a

inexigibilidade do empréstimo fraudulento e condenando a requerida a devolver ao autor eventuais valores pagos, bem como a lhe indenizar o dano moral causado, no valor de R\$4.000,00. II. Questão em discussão 2. Discute-se: (i) a responsabilidade da instituição de pagamento ré pela reparação dos prejuízos decorrentes da alegada falha de segurança; (ii) o cabimento da indenização por danos morais, o montante reparatório e o termo inicial dos juros moratórios. III. Razões de decidir 3. Autor que foi vítima de modalidade do "golpe da falsa central de atendimento", sendo convencido pelos estelionatários, que teriam conhecimento dos seus dados bancários, a realizar as transações fraudulentas. Contratação de empréstimo de valor elevado, seguida de imediato pagamento de boleto no mesmo valor, que ademais era incompatível com o perfil do correntista. Transações autorizadas apesar dos fortes indicativos de fraude. 4. Falha de segurança caracterizada. Fortuito interno. Ausência de culpa exclusiva do autor. Responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e conforme entendimento cristalizado na Súmula n. 479 do C. STJ. Acolhimento da pretensão declaratória de inexigibilidade do empréstimo fraudulento, com a consequente obrigação de restituição simples de eventuais valores pagos. 5. Danos morais não configurados. A falha no serviço, embora materialmente indenizável, não configurou violação aos direitos da personalidade do autor que justifique indenização por danos morais. A lesão extrapatrimonial sofrida foi causada pelo crime propriamente dito, e não pela falha dos serviços bancários, especialmente considerando que na hipótese, embora inexista culpa exclusiva do autor, restou evidenciada a sua falta de cautela. IV. Dispositivo 6. Recurso parcialmente provido para excluir a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral.” (TJSP; Apelação Cível 1003238-67.2024.8.26.0196; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Franca - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento:

04/02/2026; Data de Registro: 04/02/2026)

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. GOLPE DO BOLETO FALSO. FALHA NA SEGURANÇA DE DADOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MATERIAL RECONHECIDO. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL E DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame Apelação de Donizeti Perpétuo Gonçalves Amante contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com danos morais e repetição de indébito. A autora alega ter sido vítima do golpe do boleto falso ao tentar regularizar parcelas de financiamento, após contato por supostos representantes do banco via aplicativo de mensagens, efetuando pagamentos a estelionatários. Busca reforma da sentença para reconhecimento dos danos materiais e morais. II. Questões em discussão Há cinco questões em discussão: (i) analisar a admissibilidade da apelação à luz do princípio da dialeticidade; (ii) verificar a legitimidade passiva da instituição financeira; (iii) aferir a validade da concessão da gratuidade da justiça; (iv) confirmar a dispensa do preparo recursal; (v) verificar se houve falha na prestação do serviço bancário que enseje responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos materiais, morais e repetição de indébito. III. Razões de decidir Preliminares. O recurso preenche os requisitos legais e impugna expressamente os fundamentos da sentença, afastando a alegação de ausência de dialeticidade (CPC, art. 1.010, II). Havendo imputação de falha na prestação de serviço, a instituição financeira possui legitimidade passiva (CPC, art. 485, VI). A gratuidade da justiça foi concedida e mantida em agravo de instrumento, tornando-se preclusa sua rediscussão (CPC, art. 507). Inexiste deserção, pois a apelante é beneficiária da gratuidade (CPC, arts. 98 e 99, CF/1988, art. 5º,

LXXIV). Mérito. A relação jurídica entre as partes é de consumo, atraindo a incidência do CDC (Súmula 297/STJ), inclusive o regime de responsabilidade objetiva (CDC, art. 14). Os fraudadores detinham informações sigilosas do contrato - número das parcelas inadimplidas, valores exatos e vencimentos -, que não estão disponíveis em fontes públicas, indicando falha na segurança da instituição financeira. A posse desses dados específicos permitiu a elaboração de boletos falsos com aparência legítima, induzindo o consumidor ao erro, o que caracteriza fortuito interno (Súmula 479/STJ). Ainda que haja certa imprudência da consumidora, não se verifica culpa exclusiva, o que não afasta a responsabilidade civil objetiva por danos materiais. A repetição de indébito não é cabível, pois os valores pagos não foram recebidos pelo banco, mas por terceiros fraudadores, o que afasta a incidência do art. 42, par. único, do CDC. Não se reconhece o dano moral, pois a situação não ultrapassou o mero aborrecimento e há participação da vítima, o que afasta o abalo de direitos da personalidade, porquanto as premissas de caracterização diferem das do dano material. Sentença reformada. IV. Dispositivo e tese

Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento:

- 1. O recurso que ataca os fundamentos da sentença observa o princípio da dialeticidade e deve ser conhecido.*
- 2. A instituição financeira é parte legítima quando é apontada como responsável por falha na prestação de serviço.*
- 3. A gratuidade da justiça concedida em decisão transitada em julgado não pode ser rediscutida.*
- 4. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes bancárias decorrentes de falha na guarda e tratamento de dados sigilosos.*
- 5. O vazamento de dados protegidos por sigilo bancário caracteriza defeito na prestação do serviço e enseja a declaração de quitação das parcelas atingidas pela fraude.*
- 6. Não cabe repetição de indébito quando os valores foram desviados por terceiros estranhos à relação contratual.*
- 7. A participação do consumidor não afasta o dever de reparar danos materiais, mas exclui o reconhecimento do dano moral quando não comprovado abalo à esfera íntima.*

Dispositivos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V, X e LXXIV; CDC, arts. 6º, VII e VIII; 12, §3º, III; 14, §§1º e 3º; 42, par. único; LGPD, arts. 6º, VII; 42; 43, III; 46; CPC, arts. 1.010, II; 1.012; 85, §§2º e 11; 86; 98, §3º; 99; 485, VI; 507; CC, arts. 186, 389 e 406; LC 105/2001, arts. 1º e 2º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479.” (TJSP; Apelação Cível 1008563-21.2024.8.26.0132; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)

Portanto, restam improvidos os recursos do réu e dos autores.

Mantenho o ônus sucumbencial e honorários advocatícios tal como lançado pela sentença.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl do RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04/2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO a ambos os recursos, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR