



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001280351

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002847-83.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelado ANDERSON KAWANO.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U. Sustentou oralmente o advogado Gilson José Kawano Furtado, OAB/SP 476.422.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 4 de dezembro de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1002847-83.2022.8.26.0002

Apelante: Itaú Unibanco Holding S/A

Apelado(a): Anderson Kawano

Juiz(a) de Direito: Fabricio Stendar

Voto nº 3.811/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL BANCÁRIA. GOLPE DO BOLETO FALSO. VAZAMENTO DE DADOS PESSOAIS. AUTOR QUE BUSCOU RENEGOCIAR DÍVIDAS COM A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E FOI DIRECIONADO AOS FRAUDADORES, QUE TINHAM ACESSO AOS DADOS SIGILOSOS DOS CONTRATOS. DEVER DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. COMPENSAÇÃO DE CRÉDITOS. POSSIBILIDADE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação indenizatória movida por correntista vítima de golpe do boleto falso.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente por danos materiais decorrentes de golpe do boleto falso realizado com base em dados sigilosos do correntista; (ii) estabelecer se é cabível a compensação entre o valor a ser restituído e os débitos existentes do autor perante o banco; e (iii) determinar se devem ser reduzidos os honorários advocatícios fixados em sentença.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O acesso indevido aos dados bancários e contratuais do autor, disponíveis apenas ao banco e à empresa parceira habilitada à renegociação, evidencia falha de segurança na guarda das informações, ensejando a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos decorrentes do vazamento, nos termos dos arts. 43 e 45 da LGPD e do art. 14 do CDC.

4. A alegação de culpa exclusiva da vítima foi afastada, pois o consumidor agiu com diligência, conferindo os dados e buscando confirmação junto à gerente bancária antes do pagamento, agindo em legítima confiança na



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

lisura do procedimento.

5. A responsabilidade objetiva do agente de tratamento de dados subsiste, salvo prova de exclusão nas hipóteses do art. 43, I a III, da LGPD, o que não se verificou na espécie.

6. Comprovada a falha na prestação do serviço bancário, mesmo com participação de terceiros, o banco responde integralmente pelos prejuízos do consumidor.

7. É cabível a compensação de créditos, nos termos do art. 368 do CC, pois as partes são simultaneamente credor e devedor.

8. Inviável a redução dos honorários, já fixados no percentual mínimo de 10% sobre o valor da condenação, conforme art. 85, § 2º, do CPC.

IV. DISPOSITIVO

9. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 188, I, 368 e 884; CPC, art. 85, § 2º; CDC, art. 14, § 3º, I e II; LGPD, arts. 42, 43, 44 e 45.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.015.732/SP. TJSP, Apelação Cível nº 1001950-12.2023.8.26.0296; Apelação Cível nº 1005882-75.2025.8.26.0348; Apelação Cível nº 1001789-32.2025.8.26.0619.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido *para condenar o réu ao pagamento apenas da quantia de R\$ 12.633,00, a ser corrigida (pela tabela prática do Tribunal de Justiça deste Estado) a partir da data em que desembolsada pelo autor e acrescida de juros moratórios legais (de 1% ao mês) a partir da citação. Reciprocamente vencidas, a partes dividirão igualmente as custas e as despesas processuais. Os honorários advocatícios de sucumbência, na forma do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, arbitro os devidos pelo réu em 10% do valor da condenação e arbitro os devidos pelo autor em 10% do valor atualizado do pedido denegado* (fls. 275/277).

Apela o réu, alegando que o comprovante de pagamento apresentado pelo autor/apelado possui indícios de adulteração, não sendo capaz de provar o alegado e demonstra que o destinatário final do crédito não foi o Banco Itaú, tratando-se de um golpe; que, conforme o Comunicado n. FB-119/14 da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Febraban, cabe à instituição financeira acolhedora do pagamento (no caso, o Santander, para onde o valor foi creditado) atender à vítima de boleto adulterado; que o valor pago pelo autor nunca foi direcionado ao Itaú, razão pela qual os débitos permanecem em aberto; que, por não ter sido paga a dívida, a cobrança e a eventual negativação são legítimas, configurando exercício regular de direito, conforme art. 188, I, do CC; que o autor não se desincumbiu de seu ônus probatório, nos termos do art. 333, I, do CPC; que os transtornos alegados ocorreram por culpa exclusiva do autor (consumidor) e de terceiros, o que afasta o nexó de causalidade e exclui a responsabilidade do recorrente, conforme art. 14, § 3º, I e II, do CDC; que o autor tinha o dever de conferir os dados do pagamento antes de confirmá-lo, conforme a Nova Plataforma de Cobrança de Boletos (Circular n. 3.598/12 do Banco Central); que, antes de confirmar a transação, o autor teve a oportunidade de visualizar na tela do bankline que indicava que o beneficiário do pagamento e a instituição financeira eram diversos, mas mesmo assim seguiu com o pagamento assumindo a culpa exclusiva pelo prejuízo; que não houve falha na prestação de serviços do Banco, que apenas executou o comando acionado pelo autor; que as conversas de WhatsApp juntadas pelo recorrido demonstram indícios de fraude; que o próprio apelado confessou na inicial que o Banco indicou um número 0800-oficial para negociação, mas ele optou por realizar a tratativa por um meio inseguro (WhatsApp); que, mesmo com a inversão do ônus da prova, o apelado não provou minimamente o fato constitutivo de seu direito (art. 373, I, do CPC); que a LGPD adota a responsabilidade civil subjetiva, sendo necessária a comprovação de culpa, conforme arts. 42 e 44 da LGPD, e não a responsabilidade objetiva; que não há prova de que o suposto vazamento de dados tenha resultado de conduta do Banco réu, pois eles são facilmente obtidos em outros sites, aplicativos, via phishing, ou mesmo em consultas ao SCPC/Serasa, onde os débitos já estavam negativados; que o apelante adota medidas de segurança e técnicas aptas a proteger os dados de seus clientes, e possui programa de governança em privacidade. **Subsidiariamente**, que o valor deve ser utilizado para abater a dívida existente, nos termos do art. 368 do CC; que os honorários sejam reduzidos, porque a causa não possui complexidade (fls. 282/298).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 299/300).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 305/313).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 328, 330 e 333).

É o **relatório**.

Em apertada síntese, narra o autor que é cliente do Banco réu há 10 anos. Reconhece ser devedor em 5 contratos, entre cartão e empréstimos bancários.

Afirma que, no início de novembro de 2021, buscando renegociar suas dívidas, foi a uma agência do Itaú, e, após tratativas com sua gerente, foi orientado a procurar uma empresa parceira denominada RBrasil para fazer a negociação, por meio do telefone 0800 728 7368.

Assim, entrou em contato com a empresa, mas, por motivos operacionais desconhecidos, não conseguiu finalizar a transação.

No dia 11/11/2021 diz que recebeu ligação da referida empresa, que estava de posse de informações sigilosas e personalíssimas – como dados pessoais, bancários e dos contratos em aberto, além de despesas recentes do autor –, e ofereceu proposta de quitação.

Recebida a documentação, entrou em contato com sua gerente, que confirmou os números dos contratos em aberto, orientando o recorrido a seguir com o acordo, pelo que descontou o boleto.

Em contato com sua agência, foi informado que, em 24 horas, o sistema daria baixa no pagamento.

Porém, passado o prazo, sua gerente entrou em contato informando que o autor pagara um boleto falso, vez que o sistema não acusava nenhum pagamento.

Então, lavrou boletim de ocorrência, e buscou solução extrajudicial, sem sucesso, ensejando o ajuizamento da presente ação.

O i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser parcialmente procedente o pedido, assentando ter havido



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

vazamento de dados sigilosos do autor, referentes aos contratos que tinha com o Banco réu, o que permitiu que terceiros praticassem o golpe de que fora vítima o primeiro, ensejando o dever de indenizar pelo segundo.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos:

Os documentos de fls. 17/27 comprovam que o autor renegociou dívida que tinha com o réu por intermédio de alguém que se apresentou como representante de RBRASIL, indicada para aquele fim, segundo ele, por gerente da agência bancária de que correntista, e que, por efeito da renegociação, pagou um boleto no valor de R\$ 12.633,00.

Verídica ou não a alegada indicação do gerente da agência bancária, é fato que a referida RBRASIL era habilitada à renegociação de dívida com o réu, não o nega ele.

E, como se vê nos documentos de fls. 19/27, a pessoa que tratou com o autor, além dos dados dele próprio, tinha os dados relativos aos contratos de que originada a dívida que seria renegociada; dados que, segundo ele, foram previamente confirmados pelo gerente da agência bancária, isto o réu também não nega.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Importa notar que ao menos um daqueles contratos (de número 13582000641499166189) não constava nas inscrições do autor em cadastro de devedores (fls. 120/122); de modo que a informação referente a tal contrato não era acessível a terceiro por meio daquele cadastro, diferentemente do que conjecturado pelo réu.

Nesse contexto, é forçoso reconhecer que o autor tinha razão para crer que a renegociação da dívida era legítima, não obstante o comprovante da transação indicasse pessoa diversa do réu como beneficiária do pagamento do citado boleto (fl. 27).

O acesso de terceiro a dados bancários que deveriam estar disponíveis exclusivamente ao réu ou àquela que habilitada por ele à renegociação da dívida evidencia falha de segurança, considerado o dever de proteção desses dados. E essa falha determina a objetiva responsabilidade do réu pela reparação do dano sofrido pelo autor por causa do ilícito perpetrado em decorrência dela.

Imponível, portanto, o ressarcimento da quantia de R\$ 12.633,00, correspondente ao pagamento feito por conta da suposta renegociação da dívida, enfim revelada fraudulenta.

O boleto fraudulento não apresenta qualquer indício de adulteração, bem como indica o Itaú como beneficiário, além de fazer referência aos 5 contratos que o autor pensava estar adimplindo (fls. 18).

Ademais, as conversas de *WhatsApp* mostram que as tratativas partiram da RBrasil, ou quem se passou por ela, bem como que foram os estelionatários que passaram informações sigilosas referentes aos contratos ao autor, e não o inverso (fls. 19/27). Note-se que o recorrido, a todo momento, pediu que o atendente revelasse tais informações, como, por exemplo, o número dos contratos, confirmando ter agido com a devida diligência.

Acrescente-se que o ato ilícito em questão, i.e., o vazamento de dados que permitiu a prática do golpe, é fato imputável ao Itaú, não ao Santander, razão pela qual deve o réu sim responder pelos danos causados.

Ainda, cristalino o art. 43 da LGPD ao estatuir que,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

causado o dano ao titular dos dados, deverá o agente de tratamento – no caso, a instituição financeira – indenizá-lo, salvo nas três hipóteses legais de exclusão de responsabilidade, nenhuma das quais presente na espécie:

Art. 43. Os agentes de tratamento só não serão responsabilizados quando provarem:

I - que não realizaram o tratamento de dados pessoais que lhes é atribuído;

II - que, embora tenham realizado o tratamento de dados pessoais que lhes é atribuído, não houve violação à legislação de proteção de dados; ou

III - que o dano é decorrente de culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiro.

Mas mesmo que assim não fosse, o art. 45 da mesma Lei assegura a aplicação do regramento da legislação consumerista, confirmando a natureza objetiva da responsabilidade do agente de tratamento no contexto das relações de consumo:

Art. 45. As hipóteses de violação do direito do titular no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente.

Nesse sentido, entendimento do STJ:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.

(...)

2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.

(...)

5. Nos termos da jurisprudência deste STJ, cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

6. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país.

(...)

8. Não é razoável afirmar que o consumidor assumiu conscientemente um risco ao digitar a senha pessoal no teclado de seu telefone depois de ouvir a confirmação de todos os seus dados pessoais e ao destruir parcialmente o seu cartão antes de entregá-lo a terceiro que dizia ser preposto do banco, porquanto agiu em razão da expectativa de confiança que detinha nos sistemas de segurança da instituição financeira.

9. Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

10. *Se demonstrada a existência de falha na prestação do serviço bancário, mesmo que causada por terceiro, e afastada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, cabível a indenização por dano extrapatrimonial, fruto da exposição sofrida em nível excedente ao socialmente tolerável.*

11. *Recurso especial conhecido e provido.* (REsp 2.015.732/SP, 3ª Turma, rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 20/06/2023 – negritei).

Ressalte-se que a sentença foi clara ao indicar que mesmo dados contratuais específicos, envolvendo débitos não negativados, foram objeto do golpe, confirmando que o vazamento se deu, sem sombra de dúvidas, a partir do apelante.

Seguindo, é cabível a compensação, requerida subsidiariamente pelo apelante, com base art. 368 do CC, ao qual o autor não se opôs nas contrarrazões:

Art. 368. Se duas pessoas forem ao mesmo tempo credor e devedor uma da outra, as duas obrigações extinguem-se, até onde se compensarem.

Nesse sentido, entendimento deste Tribunal de Justiça em caso idêntico:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização de danos materiais e morais. Golpe do boleto falso. Autor que pretendia quitar contrato de empréstimo e pagou boleto com destinatário diverso. Determinação de restituição de valores ao autor. Sentença que entendeu pela responsabilidade da instituição financeira em razão do vazamento dos dados bancários. Questão preclusa. Ausência de recurso da parte ré. Recurso do autor que visa o recebimento de indenização moral. Impossibilidade. Ausência de lesão a direito de personalidade ou à honra do consumidor. Inexistência de negativação, protesto ou cobrança vexatória. Determinação de compensação de valores que decorre do art. 368 do Código Civil. Correção monetária incidente sobre o valor a ser restituído. Termo inicial que deve ser a data do efetivo prejuízo. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível nº 1001950-12.2023.8.26.0296, 24ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. PEDRO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

PAULO MAILLET PREUSS, j. 26/02/2024) (destaques meus).

É também o posicionamento deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO/MOTOBOY. Sentença de parcial procedência. Apelação da autora. Insurgência restrita ao critério de compensação do principal do empréstimo fraudulento; demais capítulos (nulidade do contrato, inexigibilidade de débitos no cartão e danos morais) preservados. Compensação/status quo ante. Parcial acolhimento. Restituição do principal limitada ao que efetivamente ingressou e permaneceu utilmente no patrimônio da autora, para evitar enriquecimento sem causa (CC, arts. 368 e 884). Abatimentos admitidos. Dedução apenas das quantias que o banco deve restituir (débito/crédito e respectivos encargos) e de valores efetivamente debitados do espólio por força do empréstimo inválido. (...). Recurso PARCIALMENTE PROVIDO, para adequar o critério compensatório, mantidos os demais capítulos da sentença. (Apelação Cível nº 1005882-75.2025.8.26.0348, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), rel. RUI PORTO DIAS, j. 28/10/2025).

BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE/INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO, OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. “GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA”.

(...)

III. RAZÕES DE DECIDIR

(...)

8. Transferências. Importe a ser devolvido de maneira simples, como na sentença.

9. Importes a restituir a serem compensados com crédito liberado em conta pelo empréstimo, corrigido monetariamente. Inteligência dos arts. 368 e 884 do Código civil. Vedação do enriquecimento sem causa. Acolhimento do recurso da requerida neste ponto. (...) (Apelação Cível nº



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

1001789-32.2025.8.26.0619, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), rel. MARA TRIPPO KIMURA, j. 22/10/2025).

Em arremate, impossível a redução dos honorários, porque já fixados no mínimo (10% – art. 85, § 2º, do CPC).

Ante o exposto, pelo presente voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso tão somente para determinar a compensação entre o valor condenatório e as dívidas do autor com o recorrente, apurado o valor exato da compensação em cumprimento de sentença.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES
Relatora