



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001301722

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002958-64.2024.8.26.0045, da Comarca de Arujá, em que é apelante BANCO DAYCOVAL S/A, é apelado MARIA APARECIDA DA ROSA RODRIGUES (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: **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 ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1002958-64.2024.8.26.0045

Apelante: Banco Daycoval

Apelado (a): Maria Aparecida da Rosa Rodrigues

Origem: Foro de Arujá – 1ª Vara Cível

Juiz(a) de Direito Dr(a). Guilherme Lopes Alves Pereira

Voto nº 4415

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que condenou o banco ao pagamento de danos materiais e morais, reconhecendo falha na segurança dos dados da autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em verificar (i) cerceamento de defesa por falta de produção de prova; (ii) ilegitimidade passiva do banco; (iii) culpa exclusiva da autora e de terceiro; (iv) compensação de valores; (v) inexistência do dever de indenizar ou redução do valor arbitrado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A alegação de cerceamento de defesa foi afastada, pois a prova documental foi suficiente para o julgamento.

4. A ilegitimidade passiva foi rejeitada, comprovando-se a relação jurídica entre as partes e a falha na segurança dos dados do banco, configurando responsabilidade objetiva.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 3.000,00.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de falhas na segurança de dados. 2. A redução do valor indenizatório deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Lei Complementar nº 105/2001, art. 1º.

Código Civil, art. 406, § 1º.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Novo Código de Processo Civil, art. 1.026, § 2º.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011.

TJSP, Apelação Cível nº 102553-74.2020.8.26.0602, Rel. CASTRO FIGLIOLIA, j. 22.07.2024.

TJSP, Apelação Cível nº 1014883-34.2023.8.26.0161, Rel. PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO, j. 16.08.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 195/201, cujo relatório se adota, na ação promovida **Maria Aparecida da Rosa Rodrigues** em face do **Banco Daycoval S/A** que foi julgada parcialmente procedente, nos seguintes termos:

“Por todo o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial para:

A) Condenar a requerida ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 27.849,18, com correção pela SELIC a contar da data do desembolso;

B) Condenar a requerida e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais (, com juros de mora legais (SELIC - IPCA nos termos artigo 406, § 1º do CC) a contar do pagamento fraudulento até esta data e, após, atualização monetária pela SELIC unicamente.

De modo a evitar o ajuizamento de embargos de declaração, registre-se que ficam preteridas as demais alegações, por incompatíveis com a linha de raciocínio adotada, observando que o pedido foi apreciado e rejeitado nos limites em que foi formulado.

Por corolário, ficam as partes advertidas, desde logo, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com postulação meramente infringente lhes sujeitará a imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Novo Código de Processo Civil.

Pela sucumbência, diante do princípio da causalidade,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condeno as requeridas, solidariamente, ao pagamento das custas e despesas processuais e, honorários advocatícios aos patronos da autora e da instituição financeira, os quais fixo em 10% sobre o valor da condenação.

Com relação ao banco do Brasil, dado o acolhimento da preliminar de ilegitimidade, fixo honorários advocatícios em favor do seu patrono, a ser custeado pela autora, no importe de 10% do valor atribuído à causa, ficando suspensa a exigibilidade do crédito em razão da concessão de gratuidade processual.

Havendo pagamento voluntário, o que desde já se recomenda, já que benéfico para todos, representando inclusive economia de custas da fase de execução de atos processuais, fica desde já autorizado o seu levantamento.

Custas finais pelas requeridas, que ficam intimadas a providenciar o recolhimento no prazo de 15 dias, sob pena de inscrição na dívida ativa”.

Alega o réu/recorrente, em síntese: (i) cerceamento de defesa, diante da necessidade de produção de prova (ii) ilegitimidade passiva, em razão da ausência de comprovação do vínculo com o terceiro mencionado na inicial; (iii) culpa exclusiva da autora e de terceiro pelos fatos narrados; (iv) na hipótese de manutenção da condenação, a compensação dos valores já depositados em favor da parte recorrida; (v) a inexistência do dever de indenizar ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 235).

Contrarrazões (fls. 226/234).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Afasto a alegação de nulidade da sentença por cerceamento de defesa. A prova documental produzida foi suficiente para se decidir sobre o resultado deste processo.

Destaca-se que ao juiz, na qualidade de destinatário das provas, é dado apreciar o pedido de produção de prova com base no que entende necessário para a formação de seu convencimento, motivo pelo qual, ao constatar a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inutilidade de diligências requeridas pelas partes, deve indeferi-las, evitando, assim, que atos meramente protelatórios acabem retardando a entrega da tutela jurisdicional.

Acerca do tema, entende o Superior Tribunal de Justiça:

“Não consubstancia cerceamento de defesa o indeferimento de produção de determinada prova, na hipótese do magistrado, destinatário desta, a considerar despicienda para o deslinde da controvérsia sendo que, ademais, o entendimento esposado pelo Tribunal de origem baseou-se na análise do conjunto probatório carreado aos autos” (STJ, Resp. n. 1.037.819/MT, Terceira Turma, Rel. Min. Massami Uyeda, julgado em 23.02.10).

No mesmo sentido, esta C. Corte já decidiu que:

“(…) para que se tenha caracterizado o cerceamento de defesa em decorrência da ausência de dilação probatória, faz-se necessário que, confrontadas as provas que foram requeridas com os demais elementos de convicção careados ao processo, elas não só apresentem capacidade potencial de demonstrar o fato alegado, como também se mostrem indispensáveis à solução da controvérsia, sem o PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO Apelação Cível nº 1006159-51.2024.8.26.0114 - Voto nº 19475 6 que fica legitimado o julgamento antecipado da lide. A par disso, cumpre ainda salientar que o juiz, ao apreciar a validade de um negócio jurídico, não fica, em princípio, sujeito a este ou àquele tipo de prova” (TJSP, Apel. 90.10.076540-0, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 9.2.2010, Rel. o Des. Itamar Gaino)

A preliminar de ilegitimidade passiva "ad causam" também deve ser afastada, haja vista restou comprovada a relação jurídica da autora com a referida instituição financeira, sendo que os fatos narrados estão ligados diretamente à cédula de crédito bancário firmada entre as partes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A autora ajuizou a presente ação alegando ter contratado em 22 de maio de 2023, de forma digital, a cédula de crédito bancário de nº 20-013654669/23 junto ao réu, no valor de R\$ 32.849,18, para pagamento em 72 parcelas, através de desconto em folha de sua pensão por morte (fls. 14/219).

Argumenta ter recebido uma mensagem supostamente enviada pelo banco, oferecendo desconto para quitação do débito pelo valor de R\$ 27.849,18, mediante depósito em conta de terceiro que se apresentava como intermediário da instituição financeira.

Após realizar o pagamento e enviar o comprovante, não conseguiu mais contato com a pessoa indicada. Ao procurar diretamente o banco, foi informada de que havia sido vítima do golpe do boleto falso.

Em razão dos fatos, registrou Boletim de Ocorrência (fls.12/13).

Além do prejuízo financeiro já sofrido, continua sendo descontado o valor referente ao empréstimo originalmente contratado.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Observa-se que a autora recebeu da suposta intermediadora do banco réu *“GF Moura Assessoria Mn Negócios”* um documento intitulado *“Contrato de amortização, redução e/ou quitação de dívida”* (fls. 21/24). Nele, além de constar seus dados pessoais, continha informações específicas sobre o crédito contratado no valor de R\$ 32.849,18, as deveriam estar acessíveis somente à instituição financeira e à própria contratante.

Ou seja, o interlocutor possuía prévio e detalhado conhecimento sobre o contrato firmado pela autora junto ao réu, corroborando o cenário de vazamento de dados sensíveis.

A autora também apresentou conversas de WhatsApp e áudios trocados com o golpista (fls. 25/27; 21/41), evidenciando ter sido alvo de fraude.

Tais circunstância revelam falha no sistema de segurança do requerido, uma vez que incumbe à instituição financeira zelar pela confidencialidade das informações contratuais e pessoais de seus clientes, impedindo que terceiros não autorizados tenham acesso a tais dados.

Nesse sentido, havendo evidências de fraude diante do vazamento de dados, configurada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes do § 3º que cuidam da culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Diante da defeituosa prestação de serviços pelo Banco quanto à guarda dos dados de seus clientes, a requerida deve responder pelos danos ocasionados.

Para tanto, tem-se o enunciado da Súmula n.º 479, do Superior Tribunal de Justiça, a saber; *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Quanto à responsabilidade da instituição financeira e seus prepostos em casos de fraudes praticados por terceiros, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia, com a seguinte ementa:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito

interno.

2. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

No caso, o cenário criado pelo terceiro fraudador, de posse de informações sobre o crédito contratado, levou a parte autora a acreditar que realmente negociava a quitação dos valores com o banco requerido, agindo de boa-fé.

O réu concorreu para o evento na medida em que houve falha na prestação dos serviços sob a ótica de segurança, pois para a prática da fraude, imprescindível antecedente vazamento de informações sigilosas sobre o contrato firmado entre as partes. A partir daí, os fraudadores agiram. Não fosse o vazamento, seria impraticável a fraude.

Destaca-se o artigo 1º da Lei do Sigilo das Operações Bancárias, Lei Complementar nº 105 de 10/01/2001: “*Art. 1º: As instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados.*”.

No mesmo sentido, julgados deste Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE - PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDADO - pagamento de boleto de quitação de parcela de contrato de financiamento de veículo enviado por suposto representante da instituição financeira apelada por meio do aplicativo WhatsApp - responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) - fraudadores que tiveram acesso aos dados pessoais e contratuais da apelante - boleto com timbre da instituição apelada, bem como com nome e CPF da apelante - ato de terceiro que não elide a responsabilidade da apelada que igualmente

contribuiu para que o golpe fosse perpetrado - caso fortuito interno - Súmula 479 do STJ - precedentes - declaração de inexigibilidade da parcela que se impõe - dano moral que se patenteou - inocorrência de mero aborrecimento - violação à paz de espírito - perda de tempo para resolução do problema - desvio produtivo da consumidora - indenização fixada em R\$ 5.000,00 - quantia pleiteada pela apelante que se mostra adequada às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese - sentença reformada para o fim de ser julgada procedente a ação. Resultado: recurso provido. (TJSP; 12ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 102553-74.2020.8.26.0602; Rel. CASTROFGLIOLA;J. 22/07/2024)

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. GOLPE DO BOLETO FALSO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Consumidor que, após ter entrado em contato com o canal oficial de atendimento da instituição, recebeu boleto falso por meio de aplicativo de mensagens para pagamento. Boleto com nome do consumidor, dados, nome e timbre da instituição financeira ré e número do contrato. Pagamento direcionado a terceiro. Verificadas falhas na guarda de dados, porquanto evidencia-se, no caso, que houve violação dos dados pessoais do autor e de seu financiamento, pelo terceiro fraudador, na emissão do boleto falso. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Falha na prestação do serviço da instituição bancária. Risco atrelado ao negócio. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Recurso provido. Dano moral configurado. Vazamento

de dados que corresponde a violação à privacidade e intimidade, agravadas pela fraude perpetrada em detrimento da parte autora. Indenização devida. Recurso improvido.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1014883-34.2023.8.26.0161; Rel. PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO; J. 16/08/2024).

Além disso, bem pontua a r. sentença (fls. 196/197):

“Quanto ao mérito, o ponto nevrálgico discutido nos autos é a possibilidade de responsabilização da instituição financeira requerida por fraude praticada por terceiros contra a autora. No caso dos autos, a autora fora vítima do “golpe do falso boleto”, tendo sido emitido boleto bancário para a pessoa jurídica “GF Moura Assessoria”.

Verifica-se dos autos que a autora, induzida a erro, efetuou o pagamento de um boleto fraudulento, que acreditava ter sido emitido pelo requerido Banco Daycoval, sendo forçoso reconhecer que a fraude apenas foi possível porque os fraudadores tiveram acesso a informações sigilosas da autora, confiadas às requeridas por ocasião do contrato de empréstimo firmado.

Assim, é inequívoco que, ao não evitar o vazamento de informações da autora, houve falha na prestação de serviços, respondendo os requeridos, objetivamente pelo dano causado, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.”

Portanto, era mesmo de rigor concluir-se pela reparação do prejuízo material experimentado pela autora.

No caso, também está configurado o dano moral.

Ainda que o réu negue ter cometido qualquer ato ilícito, restou comprovada sua falha na prestação de serviços em razão do vazamento de informações constantes de contrato específico celebrado exclusivamente entre a autora e a instituição financeira, devendo responder pelos prejuízos daí advindos.

Tal situação não pode ser considerada mero



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aborrecimento, pois além do vazamento de seus dados, a autora dispendeu quantia relevante no valor de R\$ 27.849,18, agravando ainda mais a lesão aos seus direitos.

Assim, acertada a sentença no que diz respeito ao reconhecimento do dano moral.

Quanto ao valor indenizatório, contudo, comporta reforma a sentença. Considerando-se o lapso temporal para ajuizamento da ação (proposta apenas em 07/2024), para discussão de transação indevida ocorrida em 05/2023 o valor do dano moral merece redução.

Centrado nos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, reputo como mais adequado ao caso o montante indenizatório de R\$ 3.000,00, que servirá para reparar os prejuízos sofridos pelo autor, sem representar excesso, além de estar em consonância com demais julgados deste Tribunal:

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS - COBRANÇA INDEVIDA - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSO. 1- DANO MORAL - PERDA DO TEMPO ÚTIL - VAZAMENTO DE DADOS SIGILOSOS RELATIVOS A CONTRATO DE EMPRÉSTIMO ANTIGO DO AUTOR QUE PERMITIU A EFETIVAÇÃO DO GOLPE - TENTATIVA DE SOLUÇÃO PELA VIA ADMINISTRATIVA - LAVRATURA DE BOLETIM DE OCORRÊNCIA - INDENIZAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS DEVIDA - VALOR FIXADO EM R\$ 3.000,00 - PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. 2- ACORDO CELEBRADO COM A CORRÉ ACCOB - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA - PAGAMENTO PARCIAL QUE APROVEITA AO CORRÉU BANCO DO BRASIL - ABATIMENTO DOS VALORES PAGOS - INTELIGÊNCIAS DOS ARTS. 277 E 844, § 3º, DO CÓDIGO CIVIL - VEDAÇÃO AO ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. 3- RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, REDISTRIBUÍDOS OS ÔNUS SUCUMBENCIAIS.(Apelação Cível nº 1000113

56.2024.8.26.0240, da Comarca de Iepê, 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Rel. Carlos Abraão, j. 05/06/2025).

“Ação declaratória c/c obrigação de fazer e indenização por danos materiais e morais. Celebração fraudulenta de cartão de crédito com reserva de margem consignável (RMC). Dever de restituição de valores em favor da autora e dano moral. Questões incontroversas. "Quantum" indenizatório. Critérios de prudência e razoabilidade. Montante bem fixado (R\$ 3.000,00). Verba honorária sucumbencial. Valor irrisório. Aplicação do art. 85, §§ 1º e 2º, do CPC. Majoração para 20% sobre o valor da condenação, como pleiteado no apelo. Necessidade. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido em parte”. (TJSP; Apelação Cível 1026870-45.2021.8.26.0482; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/10/2024)

“APELAÇÕES CÍVEIS. Ação de Rescisão Contratual c/c pedido liminar de Obrigação de Fazer e Indenização por Danos Morais. Bancários. Sentença de parcial procedência. Inconformismo. Não acolhimento. Empréstimo não contratado. Banco Réu não comprovou a regularidade da contratação (art. 373, II, do CPC). Responsabilidade objetiva do Banco Réu. Falha na prestação do serviço. Descontos indevidos na aposentadoria do Autor, a qual é verba alimentar. Dano moral caracterizado e fixado em R\$ 3.000,00 (três mil reais) devido pelo Banco Réu. O Autor sofreu angústia e sofrimento ao se ver privado de parcela de sua aposentadoria injustamente. Ratificação da Sentença, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno desta Corte de Justiça. RECURSOS NÃO PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível nº 1006457-48.2021.8.26.0405, da Comarca de Osasco,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

14ª Câmara de Direito Privado. Rel. Penna Machado;
Data do Julgamento 16/09/2021)

Por fim, não há que se falar em compensação com o valor creditado na conta da autora em decorrência do contrato legitimamente firmado, pois a validade dessa contratação não é objeto de discussão nos autos. Não houve qualquer declaração de nulidade do contrato original, limitando-se a controvérsia à transação fraudulenta ocorrida posteriormente.

Portanto, acolhe-se parcialmente o recurso do réu, apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 3.000,00.

Sendo mínima a modificação do julgado, mantém-se a distribuição dos ônus sucumbenciais feita na sentença e como houve parcial provimento do recurso, não é caso de majoração dos honorários sucumbenciais, na forma do Tema 1059 do STJ.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sTudo ólido 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 no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR