



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000197557

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003847-76.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado/apelante NAILSON DA SILVA BRITO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso do autor e improvimento ao recurso do réu. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1003847-76.2025.8.26.0564

Apelante/Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado/Apelante: Nailson da Silva Brito

Comarca: São Bernardo do Campo

Juiz(a): Carlo Mazza Britto Melfi

Voto nº 13662

EMENTA : AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DO BOLETO – VAZAMENTO DE DADOS DO FINANCIAMENTO – INFORMAÇÕES SIGILOSAS VINCULADAS AO CONTRATO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – FORTUITO INTERNO – FALHA NA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – DANO MORAL CONFIGURADO – MAJORAÇÃO DO *QUANTUM* INDENIZATÓRIO- RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO RÉU IMPROVIDO.

I. Caso em Exame

Trata-se recurso de Apelação e recurso Adesivo interpostos em face da r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pelo autor em desfavor das rés Banco Santander (Brasil) S.A. e Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., reconhecendo a responsabilidade das instituições financeiras pelos prejuízos decorrentes do denominado “golpe do boleto”.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em: (i) examinar a alegada ilegitimidade passiva; (ii) avaliar a alegação de cerceamento de defesa; (iii) analisar a correção da inversão do ônus da prova; (iv) verificar se as instituições financeiras respondem pelos prejuízos decorrentes da fraude conhecida como “golpe do boleto”, especialmente diante do uso de dados sigilosos e específicos do financiamento, indicando possível vazamento de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

informações internas; (iv) averiguar a existência ou não de culpa exclusiva de terceiro ou do próprio consumidor, capazes de romper o nexos causal; (v) definir a adequação do valor arbitrado a título de danos morais.

III. Razões de Decidir

A preliminar de ilegitimidade passiva foi afastada, pois as instituições financeiras réas atuam no mesmo grupo econômico e integram a cadeia de fornecimento do serviço, respondendo solidariamente pela segurança das informações vinculadas ao contrato de financiamento. Igualmente, rejeitou-se a alegação de cerceamento de defesa, uma vez que o conjunto probatório constante dos autos mostrou-se suficiente para o julgamento antecipado da lide, inexistindo necessidade de produção de prova técnica.

No mérito, restou demonstrado que o boleto fraudulento utilizado por terceiro continha dados específicos e sigilosos do financiamento, o que evidencia falha na proteção dos sistemas internos e caracteriza fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, conforme o art. 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ. As réas não comprovaram inexistência de falha no serviço nem culpa exclusiva de terceiro, razão pela qual permanece o dever de indenizar pelos prejuízos materiais e morais suportados pelo consumidor.

Quanto ao *quantum* indenizatório, entendeu-se que o valor inicialmente fixado mostrou-se inferior aos parâmetros jurisprudenciais em casos análogos de fraude decorrente de vazamento de dados bancários. Considerando a gravidade da falha, a perda do tempo útil e o abalo à segurança do consumidor, o montante foi majorado para R\$ 5.000,00, em observância aos critérios de razoabilidade, proporcionalidade e função pedagógica da indenização.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso do autor parcialmente provido e recurso do réu improvido.

Tese de julgamento: 1. As réas integram o mesmo grupo econômico e compõem a cadeia de fornecimento, respondendo solidariamente pelos danos decorrentes da atividade bancária. 2. O acervo documental era suficiente para o julgamento antecipado da lide, sendo desnecessária a produção de prova



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

técnica. 3. O boleto fraudulento continha dados sigilosos do financiamento, evidenciando vazamento de informações e falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) e incidência da Súmula 479 do STJ - fortuito interno. 4., A fraude, viabilizada por falha de segurança bancária, somada ao prejuízo, frustração, insegurança e perda do tempo útil, ultrapassa mero aborrecimento. 5. *Quantum* indenizatório majorado para R\$ 5.000,00, em conformidade com a jurisprudência do TJSP em casos de fraude bancária decorrente de vazamento de dados contratuais.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, arts. 14 e 14, § 1º; Código de Processo Civil, art. 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência Citada:

TJSP; Apelação Cível 1057665-54.2024.8.26.0506; Relator (a): Swarai Cervone de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); j. 12/11/2025;

TJSP; Apelação Cível 1000605-88.2023.8.26.0238; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibiúna; j. 19/11/2025;

STJ - REsp: 2077278 SP 2023/0190979-8, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 03/10/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 09/10/2023;

REsp n. 1.197.929/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011;

TJSP; Apelação Cível 1031808-54.2024.8.26.0005; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); j. 21/01/2026;

TJ-SP - Apelação Cível: 1004555-34.2021.8.26.0543 Santa Isabel, Relator: Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; 14ª Câmara de Direito Privado, j. 25/03/2024,

TJSP; Apelação Cível 1002250-37.2023.8.26.0566; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos, j. 12/04/2024;

TJSP; Apelação Cível 1000870-55.2021.8.26.0531; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; j. 16/10/2023.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais proposta por NAILSON DA SILVA BRITO em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A., e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

Foi proferida sentença às fls. 178/184, com dispositivo assim redigido: *“Pelo exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido em face da ré Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A, na forma do art. 487, inciso I, do CPC. Condeno o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Sendo aparte autora beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, nos termos do artigo 98, § 3º do Código de Processo Civil. Ainda, JULGO PROCEDENTE o pedido em face das rés Banco Santander(Brasil) S.A e Aymore Crédito, Financiamento e Investimento S.A, na forma do art. 487, inciso I, do CPC, para condená-las, solidariamente, a restituírem o valor de R\$ 1.802,12 ao autor. A referida quantia deverá ser corrigida monetariamente desde o desembolso (02/12/2024), e acrescida de juros moratórios contados da citação. Condeno, ainda, as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais à parte autora, no valor de R\$ 3.000,00, que deverá ser acrescida de correção monetária, desde a presente data até o efetivo pagamento (Súmula 362 do STJ), e de juros moratórios a partir da citação. Serão observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º) promovidas pela Lei n. 14.905/24:correção*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

monetária pelo IPCA; juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre Taxa SELIC e IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n.5.171/2024). Condeno as requeridas ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil."

O réu interpôs recurso de apelação às fls. 188/192, no qual sustenta, em síntese, que a r. sentença incorreu em equívoco ao reconhecer a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes do denominado "golpe do boleto". Alega o banco que a fraude configura fortuito externo, decorrente de atuação exclusiva de terceiros, inexistindo qualquer falha de segurança, vazamento de dados ou vulnerabilidade em seu sistema interno. Aduz, ainda, que o contato utilizado para a fraude ocorreu por meio de canal não oficial (WhatsApp), que o boleto possuía beneficiário estranho à relação contratual e que inexistia nexo causal entre sua conduta e o dano experimentado pelo autor. Sustenta, também, a ocorrência de nulidade processual por cerceamento de defesa, em razão do julgamento antecipado da lide sem a produção de prova técnica, bem como a indevida inversão do ônus da prova e a ilegitimidade passiva da instituição Aymoré. Ao final, pugna pela total improcedência dos pedidos, ou, subsidiariamente, pelo afastamento ou redução do valor fixado a título de danos morais.

O autor, por sua vez, interpôs recurso adesivo (fls.208/213), no qual se limita a pleitear a majoração do valor arbitrado a título de indenização por danos morais. Sustenta que houve vazamento de dados sigilosos, caracterizando fortuito interno, uma vez que a fraude somente se concretizou porque os estelionatários detinham informações sensíveis relativas ao contrato, as quais apenas as instituições financeiras demandadas deveriam possuir. Afirma, ainda, que o montante fixado em R\$ 3.000,00 mostra-se insuficiente diante da gravidade da violação sofrida e da jurisprudência consolidada do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que vem arbitrando indenizações em patamar aproximado de R\$ 10.000,00 em casos análogos envolvendo boletos fraudados.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 218/223.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Recurso tempestivos, regularmente processados.

É o relatório.

Fundamento e voto.

Não prospera a preliminar de ilegitimidade passiva arguida.

Conforme corretamente consignado na r. sentença, Banco Santander (Brasil) S.A. e Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A. integram o mesmo grupo econômico e atuam de forma conjunta na relação jurídica objeto da demanda, sendo aplicável, portanto, a responsabilidade solidária prevista na legislação consumerista.

As instituições financeiras integram a cadeia de fornecimento do serviço contratado, respondendo pela segurança das informações sob sua guarda e pela regularidade das operações realizadas em seu âmbito. A utilização, por terceiros, de dados contratuais sigilosos evidencia falha na proteção dessas informações, caracterizando defeito na prestação do serviço. A jurisprudência consolidada reconhece que fraudes da natureza da verificada nos autos configuram fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica desenvolvida, o que não afasta a responsabilidade das rés. Ademais, o artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que todos os integrantes da cadeia de fornecimento respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor.

Nesse mesmo sentido:

"Direito Civil. Apelação Cível. Indenização por danos materiais e morais. Golpe do falso boleto. Pedido julgado procedente. Apelo de ambas as partes. Alegação de ilegitimidade passiva rejeitada. Ré que integra a cadeia de fornecimento e é responsável pela segurança das informações. Responsabilidade objetiva da requerida confirmada. Falha na proteção de dados sigilosos. Valor da indenização por danos morais mantido. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1057665-54.2024.8.26.0506; Relator (a): Swarai Cervone de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025)";



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

"Apelação - Ação de obrigação de fazer c.c. restituição de valores em dobro e indenização por dano moral – Sentença de extinção em relação ao Banco Santander S/A e parcial procedência em relação aos demais réus – Contrato de financiamento de veículo com seguro prestamista – Morte do segurado – Cobertura securitária negada - Recurso da autora – Pretendida responsabilidade solidária do Banco Santander – Empresas do mesmo grupo econômico que fazem parte da cadeia de consumo – Responsabilidade solidária reconhecida – Pretensão a restituição de parcelas pagas indevidas após morte do segurado, em dobro – Não comprovação de cobrança contrária a boa-fé – Restituição de valores de forma simples mantida – Dano moral não configurado - Indenização indevida - Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1000605-88.2023.8.26.0238; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibiúna - 2ª Vara; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025)."

Outrossim, a lide comportava mesmo imediato julgamento, nos moldes do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, pela desnecessidade de produção de outras provas, inclusive documentais, orais ou técnicas.

Ressalta-se que a administração dos meios de prova incumbe ao magistrado, destinatário final dessa atividade realizada para o esclarecimento dos fatos sobre os quais versa o litígio, a quem cabe apreciar livremente os elementos de prova, por força do disposto no artigo 371 do Código de Processo Civil, consagrador do princípio da persuasão racional.

E, no exercício desse poder de valorar as provas, o juiz está autorizado a se restringir àquela que, além de ser mais esclarecedora, seja também a mais célere e compatível com o princípio da razoável duração do processo previsto no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal e no artigo 139, inciso II, do mencionado Código.

Em verdade, o juiz tem o poder-dever de julgar a lide antecipadamente, desprezando a realização de audiência para a produção de provas ao constatar que o acervo documental é suficiente para nortear e instruir seu entendimento. É do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

seu livre convencimento o deferimento de pedido para a produção de quaisquer provas que entender pertinentes ao julgamento da lide [...]” (Superior Tribunal de Justiça, AgRg no Ag 738.889/RS, Rel. Ministro JOSÉ DELGADO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 18/04/2006, DJ 22/05/2006, p. 160).

No que concerne à alegação de indevida inversão do ônus da prova, sob o argumento de que o juízo de origem teria se baseado em mera presunção de vazamento de dados, a insurgência também não merece acolhimento.

A inversão do ônus probatório, no caso, encontra expressa previsão legal no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, e foi corretamente aplicada a partir da análise concreta dos autos, não decorrendo de presunção abstrata ou automática, mas sim da verossimilhança das alegações do consumidor e de sua manifesta hipossuficiência técnica frente à instituição financeira.

Com efeito, o autor comprovou o fato constitutivo de seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC, ao demonstrar documentalmente que realizou o pagamento de boleto que, embora posteriormente identificado como fraudulento, ostentava aparência de absoluta legitimidade, contendo dados extremamente específicos do contrato de financiamento, tais como: identificação da instituição credora, valor exato da parcela, mês de referência, nome completo e CPF do pagador, além de layout compatível com os boletos regularmente emitidos pela ré. Tais informações não são públicas, nem acessíveis a terceiros indeterminados, circunstância que afasta a tese de golpe genérico e evidencia, ao menos em juízo de plausibilidade, falha na segurança da cadeia de fornecimento do serviço, seja por deficiência nos sistemas da própria instituição financeira, seja por vulnerabilidade em seus parceiros ou correspondentes bancários.

Diante desse contexto, não se pode exigir do consumidor a prova da origem técnica ou do modo específico pelo qual se deu o comprometimento das informações, uma vez que tal demonstração demandaria acesso a registros internos, sistemas informatizados, logs de segurança e procedimentos operacionais que se encontram sob controle



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

exclusivo da instituição financeira.

É precisamente essa assimetria informacional que legitima a inversão do ônus da prova, como instrumento de equilíbrio processual, não se tratando, portanto, de benefício concedido de forma automática ou arbitrária, mas de aplicação direta da sistemática protetiva do direito do consumidor.

Ressalte-se, ainda, que a inversão do ônus da prova não dispensa o autor de demonstrar os fatos mínimos constitutivos de seu direito, ônus que, como visto, foi devidamente cumprido mediante a juntada do comprovante de pagamento e do boleto fraudulento com alto grau de sofisticação e aderência ao contrato existente.

Por outro lado, caberia à instituição financeira, diante da inversão corretamente deferida, demonstrar a inexistência de falha na prestação do serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, do CDC, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente.

Assim, não há que se falar em indevida inversão do ônus da prova, mas sim em correta aplicação das normas consumeristas, em consonância com a prova produzida e com a lógica da distribuição dinâmica do ônus probatório.

Superadas as preliminares, passa-se à análise do mérito.

A controvérsia cinge-se à verificação da responsabilidade das instituições financeiras pelos prejuízos decorrentes da fraude conhecida como “golpe do boleto”, bem como à análise da correção da indenização fixada a título de danos morais, seja para afastá-la ou reduzi-la, conforme pretendem as rés, seja para majorá-la, como postula o autor em seu recurso adesivo.

Pois bem.

Da análise do documento de fls. 32, verifica-se que o boleto fraudulento encaminhado ao autor por meio do aplicativo WhatsApp ostentava o nome do banco réu, bem como padrão visual compatível com seus documentos oficiais, inclusive contendo a respectiva logomarca.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Não se ignora que, no comprovante de pagamento juntado às fls. 33, não consta o banco réu como beneficiário. Todavia, referido comprovante somente é disponibilizado ao consumidor após a efetivação do pagamento, não tendo o autor acesso a essa informação previamente à quitação do boleto.

Nesse contexto, não há que se falar em falha no dever de cautela do consumidor quanto à conferência das informações antes do pagamento, uma vez que os dados constantes do boleto, no momento da quitação, aparentavam absoluta regularidade.

Com efeito, constando do boleto o nome da instituição financeira requerida, bem como valor compatível com a parcela efetivamente devida, não havia como o autor supor que, após a realização do pagamento, a informação referente ao beneficiário no comprovante seria diversa, circunstância que sequer foi percebida de imediato, vindo o autor a tomar ciência do ocorrido apenas quando novamente cobrado pelo réu.

Cumprе consignar que, caso o vazamento de informações tivesse se limitado a dados cadastrais básicos do consumidor, tais como nome, endereço, telefone, filiação, estado civil, profissão, RG e CPF, a responsabilidade não poderia ser imputada à instituição financeira, por se tratarem de informações passíveis de obtenção por outras fontes.

Entretanto, no caso concreto, restou evidenciado o vazamento de dados do consumidor diretamente vinculados à operação financeira, inclusive informações relativas ao valor da parcela, dados estes cuja guarda e proteção incumbem à instituição financeira, configurando-se, assim, falha na prestação do serviço.

Nesse sentido, dispõe o artigo 1º da Lei do Sigilo das Operações Bancárias, Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001:

“Art. 1º: As instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados.”.

Outrossim, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, considera-se irregular o tratamento de dados quando não forem adotadas medidas de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

segurança compatíveis com a legítima expectativa do titular, levando-se em conta o resultado e os riscos do tratamento, permanecendo as hipóteses de violação ocorridas no âmbito das relações de consumo submetidas ao regime de responsabilidade objetiva previsto no Código de Defesa do Consumidor, especialmente ao disposto no artigo 14.

"Art. 44, LGPD: "O tratamento de dados pessoais será irregular quando deixar de observar a legislação ou quando não fornecer a segurança que o titular dele pode esperar, consideradas as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo pelo qual é realizado;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - as técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis à época em que foi realizado.

Parágrafo único. Responde pelos danos decorrentes da violação da segurança dos dados o controlador ou o operador que, ao deixar de adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 desta Lei, der causa ao dano.

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

Art. 46, LGPD: Os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito."

Nesse contexto, em que se reconhece a exigência de guarda e proteção das informações sob a responsabilidade das instituições financeiras, consubstanciando-se a falha na prestação do serviço no caso de vazamento de dados vinculados à operação contratual, a jurisprudência pátria tem se posicionado no sentido de atribuir responsabilidade às instituições financeiras em situações análogas de fraude conhecida como "golpe do boleto falso" quando evidenciado o vazamento de dados do consumidor. Vejamos:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada em 13/2/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/2/2022 e concluso ao gabinete em 19/6/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor. 3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, 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 (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023). 4. Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada. 5. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD).6. No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado "golpe do boleto", uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento). 7. O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor .8. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".9. Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau." (STJ - REsp: 2077278 SP 2023/0190979-8, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 03/10/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 09/10/2023)".

Assim, as informações precisas constantes do boleto fraudulento, notadamente quanto à identificação da instituição financeira e ao valor da operação, foram suficientes para gerar legítima confiança no consumidor acerca da regularidade e autenticidade do serviço prestado, não sendo razoável exigir que o autor identificasse, previamente ao pagamento, a ocorrência de qualquer irregularidade ou fraude.

Diante desse cenário, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira requerida pelo defeito na prestação do serviço, independentemente da demonstração de culpa, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, em razão do indevido tratamento e da falha na proteção dos dados bancários do consumidor.

Ao disponibilizar seus serviços por meio eletrônico, as



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

instituições financeiras assumem o dever de garantir a segurança das operações realizadas nesse ambiente, respondendo pelos danos decorrentes de falhas nos mecanismos de proteção, inclusive nos casos de adulteração e fraude envolvendo boletos bancários.

Cuida-se, na espécie, de típico fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, o qual não pode ser transferido ao consumidor.

Ressalte-se que a falha na prestação do serviço precedeu à conduta do autor, consubstanciada no vazamento das informações bancárias que possibilitaram a atuação do terceiro fraudador, restando evidenciada a responsabilidade da instituição financeira pela inadequada proteção dos dados sob sua guarda, não havendo que se falar, portanto, em culpa exclusiva da vítima como causa excludente de responsabilidade.

A matéria encontra-se pacificada no âmbito do Superior Tribunal de Justiça, que, ao julgar o Recurso Especial nº 1.197.929/PR, sob o rito dos recursos repetitivos, firmou entendimento no sentido da responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fraudes praticadas no âmbito de operações bancárias.

“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 FORTUITO INTERNO. OBJETIVA. 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. 1.197.929/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011)”.

Tal entendimento encontra-se, inclusive, consolidado na



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Diante da caracterização da responsabilidade objetiva da instituição financeira requerida, impõe-se a manutenção da condenação ao ressarcimento dos danos materiais suportados pelo consumidor, tal como corretamente determinado na r. sentença.

Com efeito, o juízo de origem reconheceu, de forma adequada, a responsabilidade do banco tanto pelos danos materiais quanto pelos danos morais decorrentes da falha na prestação do serviço. A violação do dever de segurança, consubstanciada no vazamento de dados bancários e que viabilizou a prática da fraude, configura causa direta e imediata dos prejuízos patrimoniais e dos abalos de ordem extrapatrimonial suportados pelo autor

A situação experimentada pelo consumidor ultrapassa, em muito, a esfera do mero dissabor ou aborrecimento cotidiano. O autor, agindo de boa-fé, foi induzido a erro por fraude que somente se concretizou em razão da falha imputável à instituição financeira. Após despender recursos para quitar obrigação que acreditava legítima, viu-se novamente cobrado pelo mesmo débito, sendo compelido a enfrentar sentimentos de frustração, angústia e insegurança, além de adotar providências administrativas e judiciais para solucionar problema ao qual não deu causa, inclusive com o registro de boletim de ocorrência e o dispêndio de tempo e energia úteis.

Tais circunstâncias são aptas a caracterizar dano moral indenizável, porquanto evidenciam violação a direitos da personalidade do consumidor, notadamente à tranquilidade, à segurança e à confiança legítima na prestação do serviço bancário, revelando-se adequada, portanto, a condenação imposta na origem.

Dessa forma, presente o ato ilícito (falha na segurança), o dano (abalo psíquico e perda de tempo útil) e o nexo de causalidade, demonstram a necessidade de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

manutenção da sentença que reconheceu o dever de indenizar.

Dessa forma, evidenciada a prática do ato ilícito, consubstanciado na falha na segurança do serviço prestado, bem como o dano suportado pelo autor, traduzido nos abalos de ordem psíquica e na perda do tempo útil, além do nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e os prejuízos experimentados, impõe-se a manutenção da r. sentença que reconheceu o dever de indenizar.

No que se refere ao arbitramento do dano moral, a indenização deve observar o binômio compensação–prevenção, de modo a, simultaneamente, proporcionar à vítima reparação apta a mitigar o sofrimento suportado e desestimular o ofensor à reiteração da conduta lesiva. Devem ser considerados, ainda, a capacidade econômica das partes, a gravidade da ofensa e a extensão do dano, evitando-se tanto a fixação de valor irrisório, que esvazie a função pedagógica da condenação, quanto a estipulação de quantia excessiva, que importe em enriquecimento sem causa.

Na hipótese em exame, não obstante o respeito ao entendimento adotado pelo Juízo “*a quo*”, entendo que o valor arbitrado a título de indenização por danos morais, fixado em R\$ 3.000,00, mostra-se aquém dos parâmetros adotados em casos análogos. À luz dos critérios da razoabilidade, proporcionalidade e equidade, bem como considerando as peculiaridades do caso concreto e a jurisprudência dominante deste Egrégio Tribunal em hipóteses envolvendo fraude bancária e vazamento de dados, revela-se mais adequado o arbitramento da indenização no montante de R\$ 5.000,00, quantia que melhor atende às finalidades compensatória e pedagógica da condenação, sem implicar enriquecimento indevido da parte autora.

A propósito:

"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO BOLETO FALSO. VAZAMENTO DE DADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME *Apelação contra sentença que, em ação*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indenizatória, reconheceu danos materiais por fraude bancária, mas afastou os danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Definir se a fraude viabilizada por vazamento de dados bancários enseja indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, respondendo por defeitos na prestação de serviços, nos termos do art. 14 do CDC. A fraude perpetrada por terceiros mediante uso de informações contratuais sigilosas caracteriza fortuito interno, não excluindo a responsabilidade do banco, conforme Súmula 479 do STJ. Os transtornos experimentados pelo consumidor extrapolam meros dissabores cotidianos. A indução a erro por fraude, a frustração de pagamento legítimo, a necessidade de novo desembolso e a recusa administrativa de ressarcimento configuram ofensa a direitos da personalidade. A perda de tempo útil e o abalo psíquico decorrentes da falha de segurança ensejam reparação por dano moral, arbitrado em R\$ 5.000,00, observado o binômio compensação-prevenção. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de vazamento de dados sigilosos. 2. O vazamento de dados bancários configura fortuito interno, não afastando o nexa causal. 3. Os transtornos por fraude viabilizada por falha de segurança configuram dano moral indenizável. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 14, § 1º; CPC, art. 85, §§ 2º e 11. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479. (TJSP; Apelação Cível 1031808-54.2024.8.26.0005; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/01/2026; Data de Registro: 21/01/2026).".

“Contrato bancário. Ação declaratória e indenizatória. Procedência. Apelo das casas bancárias corrés. Quitação de empréstimo. Golpe do boleto. Vazamento de dados pessoais e de consumo. Emissão do título mediante fraude. Pagamento de boa-fé. Falha na prestação do serviço relativamente à segurança das informações. Súmula nº 479 do STJ. Art. 14 do CDC. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Danos materiais e morais indenizáveis e ora ratificados. Valor indenizatórios dos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

danos morais mantido em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Solução adequada em primeiro grau e em consonância ao REsp nº 2.077.278. Recurso improvido.” (TJ-SP - Apelação Cível: 1004555-34.2021.8.26.0543 Santa Isabel, Relator: Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, Data de Julgamento: 25/03/2024, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 25/03/2024)”;

“Ação indenizatória - Contrato bancário de financiamento de veículo - Pedido fundamentado no pagamento de boleto falsificado para quitação de parcela, mediante fraude perpetrada por terceiro ("golpe do boleto") - Ilegitimidade do banco corréu não configurada - Réus que integram o mesmo conglomerado financeiro - Corréu que mantém a conta corrente da autora onde não foi realizado o débito da parcela. Aplicação do Enunciado 12, da Seção de Direito Privado do TJSP - Evidência de que a negociação, o recebimento e posterior pagamento de boleto falso se deu por culpa dos réus ao fragilizarem dados específicos a respeito da relação jurídica - Responsabilidade objetiva - Incidência do pg. ún., do art. 927 do CC e da Súm. 479, do STJ - Teoria do risco profissional. Dano moral configurado - Autora que figurou como ré em ação de busca e apreensão - Inconformismo com relação ao valor da indenização por dano moral (R\$ 5.000,00) - Montante fixado fora dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, comportando majoração - Condenação, contudo, mantida - Vedação à "reformatio in pejus" - Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1002250-37.2023.8.26.0566; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2024; Data de Registro: 12/04/2024)”;

“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDA. CONSÓRCIO. EMISSÃO DE BOLETO FALSO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DOS RÉUS. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS. DANO MORAL CONFIGURADO. Ação de restituição cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Recurso do autor. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade do banco réu. Autor informado de contemplação de sua cota



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

do consórcio, ocasião em que lhe foi enviado boleto para pagamento, o qual descobriu posteriormente ser fraudulento. Reconhecimento também da responsabilidade solidária do banco corréu. Falha na prestação dos serviços bancários ao permitir que um terceiro, por via de convênio de emissão de boletos (só assim o correntista consegue fazê-lo), operacionalizasse fraude em que insere como beneficiário um terceiro para crédito em sua conta corrente naquele banco. Boleto emitido em nome e com o logotipo do banco réu e no qual figurava a administradora do consórcio como beneficiária. Comprovante de pagamento que apresentava o CNPJ da administradora, o que também impediu a identificação da fraude. Segundo, reconhece-se a configuração dos danos morais. O evento danoso privou o autor de valores que lhe pertenciam, circunstância que comprometeu sua subsistência. Falha de segurança nas condutas das empresas rés, demonstrando-se descaso com o consumidor. Valor fixado em R\$ 5.000,00, montante razoável e compatível com os precedentes da Turma Julgadora. E terceiro, altera-se a distribuição da sucumbência. Acolhimento do recurso que implicará atribuição das custas judiciais e dos honorários aos réus. Ação julgada parcialmente procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000870-55.2021.8.26.0531; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Adélia - Vara Única; Data do Julgamento: 16/10/2023; Data de Registro: 16/10/2023)”.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que “Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante”, assim como o Enunciado nº. 13: “O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Em suma, o caso é de parcial provimento ao recurso da parte autora e de improvimento do recurso do réu.

Diante do parcial provimento do recurso da parte autora, deixa-se de majorar os honorários sucumbenciais em seu favor, nos termos do entendimento firmado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça no Tema Repetitivo nº 1.059, segundo o qual a majoração prevista no art. 85, §11, do Código de Processo Civil pressupõe o integral desprovimento ou o não conhecimento do recurso, não sendo aplicável nas hipóteses de provimento total ou parcial, ainda que mínima a alteração do julgado ou restrita a consectários da condenação.

Por outro lado, considerando o improvimento do recurso interposto pelo réu, é cabível a majoração dos honorários sucumbenciais por ele devido, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, razão pela qual majoro a verba honorária para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: "Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados" e iii) o entendimento do STJ no sentido de que "não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico." (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

do autor e negar provimento ao recurso do réu.

RICARDO HOFFMANN

Relator