



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000199514

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003989-39.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO DIGIMAI S/A e TABOR FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS NÃO-PADRONIZADOS RESPONSABILIDADE LIMITADA,, é apelada SHEILA QUIRINO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do banco réu, e não conheceram ao recurso da cessionária Tabor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

CÉSAR ZALAF
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 14875

APELAÇÃO Nº: 1003989-39.2024.8.26.0007

COMARCA: SÃO PAULO – 2ª VARA CÍVEL DE ITAQUERA

APELANTES: BANCO DIGIMAI S.A E TABOR FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS NÃO-PADRONIZADOS RESPONSABILIDADE LIMITADA

APELADA: SHEILA QUIRINO DOS SANTOS

JUIZ: CARLOS EDUARDO SANTOS PONTES DE MIRANDA

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. BOLETO FALSO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO BANCO RÉU E DA CESSIONÁRIA.

BANCO RÉU. REVELIA BEM RECONHECIDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. EVIDENTE VAZAMENTO DE DADOS DA AUTORA. GOLPISTAS QUE DETINHAM INFORMAÇÕES DO CONTRATO E PESSOAIS. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO 12 DO TJSP. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA ANTE O RISCO DA ATIVIDADE (SÚMULA 479/STJ). RÉU QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE PROVAR OS FATOS IMPEDITIVOS, MODIFICATIVOS OU EXTINTIVOS DO DIREITO DA AUTORA. ARTIGO 373, II, DO CPC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS DEVIDOS E ARBITRADOS EM R\$ 5.000,00 EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

APELO DA CESSIONÁRIA. MANTIDA A SENTENÇA INEXISTE CRÉDITO A SER CEDIDO. ILEGITIMIDADE DA PRETENSA CESSIONÁRIA QUE INVIABILIZA A SUBSTITUIÇÃO DO POLO PASSIVO. RECURSO NÃO CONHECIDO.

A r. sentença de fls. 725/732 julgou parcialmente procedentes os pedidos da ação declaratória com pedido indenizatório promovida por **SHEILA QUIRINO DOS SANTOS** contra **BANCO DIGIMAI S.A.** para: *a) declarar inexigível o crédito de R\$ 1.210,00, relativo ao contrato nº 0001412231,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

referente à parcela nº 20; b) condenar a parte ré a pagar à parte autora indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção e juros nos termos da fundamentação. Certo o direito alegado e presente o risco de dano irreparável, confirmo a tutela de urgência. Deve o cartório excluir Tabor Fundo de Investimento do cadastro do SAJ. Dada a sucumbência recíproca: a) a parte autora arcará com 15/20 das despesas processuais e a parte ré, com 5/20; b) a parte ré pagará aos patronos da parte autora honorários advocatícios de R\$ 800,00 (correção da data desta sentença e juros de mora do trânsito em julgado equivalentes à diferença entre a taxa Selic e o IPCA, mas nunca inferiores a 0; art. 406 do CC e art. 85, § 16, do CPC), uma vez que irrisório o produto de 10% sobre o proveito econômico dos pedidos julgados procedentes (art. 85, § 8º, do CPC). Observo que os parâmetros de remuneração sugeridos pela OAB (art. 85, § 8º-A, do CPC) servem como mera referência e não afastam os critérios de arbitramento elencados no art. 85, § 2º, do CPC, tampouco a incidência dos princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e do livre convencimento motivado do julgador (TJSP; Embargos de Declaração Cível 1021808-09.2021.8.26.0196; Relator (a): Lavinio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/06/2023; Data de Registro: 02/06/2023; TJSP; Apelação Cível 1002502-08.2022.8.26.0491; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Rancharia - 2ª Vara; Data do Julgamento: 02/06/2023; Data de Registro: 02/06/2023). Observe-se a gratuidade da

Apelam o réu BANCO DIGIMAI S.A e a cessionária do crédito TABOR FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS NÃO-PADRONIZADOS RESPONSABILIDADE LIMITADA, (fls. 752/771 e 774/793). Pedem o deferimento da substituição do polo passivo para que passe a constar somente a cessionária TABOR. No mérito, alegam que houve conduta regular do banco réu. Sustentam a ausência de responsabilidade e inexistência de violação de dados. Aduz ter havido culpa exclusiva da autora. Impugnaram os danos materiais e morais. Pleiteiam a reforma da sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contrarrazões às fls. 799/806.

É o relatório.

Há questão que impede o conhecimento do recurso da cessionária Tabor. No que tange ao apelo do réu Banco Digimais, a despeito do seu conhecimento, não merece ser provido.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por **SHEILA QUIRINO DOS SANTOS** contra **BANCO DIGIMAI S.A.**, por meio da qual alega que: *“a) a parte autora realizou pagamento de prestação por boleto obtido via WhatsApp, que posteriormente se mostrou falso. Pede(m)-se: a) declaração de inexigibilidade de débito; b) indenização por danos morais.”*

Sobreveio a r. sentença recorrida que julgou parcialmente procedentes os pedidos, contra o que se insurgem a ré e a pretensa cessionária. Sem razão, contudo.

Em primeiro lugar, deve ser ratificada a revelia dos réus, diante da não regularização da representação processual do banco réu, conforme já reconhecido no agravo de instrumento de nº 2078693-90.2025.8.26.0000 de minha relatoria.

Em relação à aplicação dos seus efeitos no caso concreto, cabe a seguinte ponderação.

Os efeitos da revelia são relativos, ou seja, a presunção de veracidade dos fatos alegados pelo Autor não é absoluta. Nesta inteligência, é o entendimento do C. STJ: *“a revelia tem como decorrência a presunção de veracidade dos fatos alegados pelo autor, mas esse efeito é relativo, “podendo ceder diante da análise que o magistrado faz de outros elementos e provas dos autos, de modo que a decretação da revelia não tem como consectário lógico e necessário a procedência do pedido” (AgInt 1588993/SP, Ministro Raul Araújo, 26/10/2020) e Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial 537.630 SP, da relatoria do*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, deixou patente que: “É firme a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que a presunção de veracidade dos fatos alegados pelo autor em razão da ocorrência da revelia é relativa, sendo que para o pedido ser julgado procedente o juiz deve analisar as alegações do autor e as provas produzidas”.

Portanto, “o julgador deve atentar para a prova de existência dos fatos da causa, razão pela qual, a despeito da ocorrência de revelia, pode, até mesmo, negar provimento ao pedido” (Resp 1.128.646, Ministra Nancy Andrighi 18/08/2011).

Não obstante, preconiza o artigo 345, inciso IV do CPC:

A revelia não produz o efeito mencionado no art. 344 se: I - havendo pluralidade de réus, algum deles contestar a ação; II - o litígio versar sobre direitos indisponíveis; III - a petição inicial não estiver acompanhada de instrumento que a lei considere indispensável à prova do ato; IV - as alegações de fato formuladas pelo autor forem inverossímeis ou estiverem em contradição com prova constante dos autos.

Em suma, a revelia não induz automaticamente a procedência da ação e seus efeitos devem ser aplicados ou não mediante o cotejo das alegações iniciais com a prova dos autos.

Traçadas essas premissas, verifico que, no caso dos autos, além da presunção de veracidade das alegações autorais, a prova produzida é suficiente para comprovar os fatos alegados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido, há nos autos elementos probatórios que comprovam a falha na prestação do serviço.

Para resolver a controvérsia instaurada no processo, a Súmula nº 297 do STJ dispõe que:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Destarte, o presente caso deve ser solucionado à luz do CDC, em razão da vulnerabilidade técnica e informacional da Autora perante a instituição financeira, o que implica na inversão do ônus da prova. (art. 6º, VIII, do CDC), sendo fato incontroverso que a autora foi vítima de golpe do boleto falso.

Sobre esse tema o E. Tribunal de Justiça emanou o Enunciado nº 12:

“Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.”

Em primeiro lugar, bem reconhecido pelo D. Magistrado a participação de prepostos do banco réu, tendo em vista que há notório vazamento de dados sensíveis. De acordo com os elementos dos autos, a mensagem enviada à autora pelos golpistas (fls. 24/27), além de conter logotipo do banco réu, mostra que os meliantes detinham informações detalhadas sobre contrato de financiamento, como o exato conhecimento de qual a parcela atrasada, seu valor e o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

veículo adquirido, sem falar em informações pessoais da autora, como nome completo, número do CPF e endereço.

Além disso, o comprovante de pagamento apresenta como favorecido outra instituição de pagamento (PAGSEGURO), ocultando o real receptor da quantia e dificultando a descoberta do golpe.

Como é sabido, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos, dispõe o art. 14 do CDC. O seu § 3º preceitua que o fornecedor só não será responsabilizado se provar que o defeito inexistente (inciso I), ou, ainda, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (inciso II). Não se discute a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos riscos decorrentes da sua atividade, nos termos da legislação consumerista. Esse entendimento foi pacificado pela edição da Súmula 479 pelo E. STJ.

Neste caso, não ficou constatada a culpa exclusiva da autora, justamente porque com o vazamento dos autos, havia um sentimento de segurança da autora em prosseguir com a negociação. Além do mais, o contato posterior foi feito por meio de WhatsApp, o que indica que a ré, de fato, se utiliza desse meio para negociação de dívidas com seus clientes (fls. 29/31 e 37/42).

Assim, em que pese as alegações do banco de que a operação foi regular e a inexistência de falha na prestação do serviço, não se desincumbiram do ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora (373, II, CPC) pois, não restou elucidado como os golpistas tiveram acesso às informações sensíveis da autora.

A posse de informações, pelos estelionatários, de dados sigilosos e que deveriam ser indevassáveis evidencia a falha na prestação de serviços



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da instituição bancária, o que permitiu a realização das operações financeiras fraudulentas.

Portanto, não há de se sustentar inexistência de culpa, exercício regular de direito ou fortuito interno por fato de terceiro, uma vez que “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*” (Súmula 479, STJ).

Já quanto ao valor da indenização por danos morais, é cediço que cabe ao Poder Judiciário a tarefa de aquilatar o valor da indenização, observadas todas as circunstâncias e aspectos atinentes ao caso concreto, o montante a ser fixado deve perseguir, com a maior acuidade possível, a recomposição do dano sofrido, assim como constituir desestímulo à prática da conduta danosa. Nestes termos, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte financeiro das partes, orientando-se o julgador pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (REsp. n. 305566/DF, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 22.05.2001).

Na hipótese dos autos, o juízo singular fixou a quantia de R\$ 5.000,00 a título de danos morais e este valor está em consonância com os parâmetros do C. STJ, desta E. Câmara razão pela qual não deve ser reduzido:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ação declaratória de inexistência de débito c/c reparação por danos morais. Parcial procedência. Contratação não comprovada. Inclusão do nome do autor junto aos órgãos de proteção ao crédito ilegítima. Dano moral incontroverso. Insurgências das partes em relação ao "quantum" indenizatório por dano moral. Redução do arbitramento indenizatório de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00. Apelo do autor improvido e provido o recurso do réu. (TJSP; Apelação Cível 1022282-33.2023.8.26.0576; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2023; Data de Registro: 11/12/2023)

Em relação ao pedido de substituição do polo passivo, este não deve ser acolhido.

Com a manutenção da sentença e o reconhecimento da inexigibilidade da dívida cobrada, não há crédito a ser cedido para a cessionária **TABOR FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS NÃO-PADRONIZADOS RESPONSABILIDADE LIMITADA** e, por consequência, esta é ilegítima para figurar no polo passivo. Portanto, o recurso da cessionária de fls. 774/793 não será conhecido.

Em conclusão, a r. sentença não merece reparo e deve ser integralmente mantida, por seus jurídicos fundamentos, acrescidos dos que vão aqui alinhados. Majoro os honorários advocatícios para R\$ 1.800,00, nos termos do art. 85, §§ 8º e 11º, do CPC.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ressalte-se que, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso do réu **BANCO DIGIMAI S.A.** e por não conhecer do recurso da pretensa cessionária **TABOR - FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS NÃO-PADRONIZADOS RESPONSABILIDADE LIMITADA.**

CÉSAR ZALAF
Relator