



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000186243**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004637-96.2025.8.26.0358, da Comarca de Mirassol, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado APARECIDA DONIZETE DE OLIVEIRA PISSOLATO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 6 de março de 2026.

**JAIRO BRAZIL**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**19ª Câmara de Direito Privado**  
**Apelação nº 1004637-96.2025.8.26.0358**  
**Comarca: Mirassol**  
**Apelante: Itaú Unibanco S.A.**  
**Apelada: Aparecida Donizete de Oliveira**

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. BOLETO FALSO. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Preliminar afastada. Falha na prestação do serviço, ante cumprimento com máxima urgência de todos os requisitos para obstaculizar a finalização da transferência do numerário ante evidente falha informada. Culpa exclusiva da vítima não caracterizada. Teoria do risco. Fortuito interno. Serviço defeituoso, ante evidente inércia da casa bancária. Restituição de valor que se faz de rigor. DANO MORAL. Ocorrência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano “in re ipsa”. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Redução. Descabimento. Sentença. mantida. Apelação não provida.

***Voto nº: 32.567***

**Vistos.**

Ação de indenização por dano material e moral, ante ausência de providências por parte do banco após

comunicação de pagamento de boleto falsificado.

Em contestação, o réu pediu a extinção sem resolução do mérito. Discorreu sobre o golpe do falso advogado e falso boleto e sua constante política de combate aos atos e conscientização dos consumidores sobre tais práticas. Impugnou a alegação de hiper vulnerabilidade. Afirmou ser difícil o estorno de boleto pago. Classificou o ocorrido como fortuito externo. Negou qualquer responsabilidade ou dever de indenizar. Requereu a improcedência da ação.

O juízo *a quo*, por sentença prolatada pela MM. Juíza Natália Berti, julgou a ação procedente declarar a nulidade da transação consistente no pagamento do boleto fraudulento realizado pela autora, condenar o requerido ao pagamento de danos materiais/perdas e danos no montante de R\$ 4.938,24 (quatro mil, novecentos e trinta e oito reais e vinte quatro centavos), a ser restituído em sua forma simples, e para determinar o pagamento de danos morais, no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), tudo com atualização na forma indicada na fundamentação, além do pagamento das custas, despesas processuais eventualmente despedidas pela parte vencedora, bem como dos honorários advocatícios em favor do patrono da parte autora, fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação.

Embargos de declaração rejeitados pela decisão de folhas 223/225.

Inconformado, apela o réu a pedir a reforma da sentença. Alega ilegitimidade passiva, vez ser mero administrador da conta da parte autora. Imputa o erro à própria vítima ou a terceiros, vez que caiu em golpe do falso boleto ao proceder à sua quitação. Classifica o ocorrido como fortuito externo. Discorre sobre as etapas de segurança. Reitera a alegação de descabimento do cancelamento do boleto pago. Impugna o pedido de danos materiais e moral. Pede a redução do valor arbitrado a título de dano imaterial em caso de manutenção da condenação.

Apelo tempestivo e preparado.

Contrarrazões às págs. 249/261.

**É o relatório.**

A apelação não comporta provimento

A legitimidade passiva está bem configurada.

A presente demanda versa sobre a responsabilidade da instituição financeira pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, encontrando respaldo legal no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

É o fornecedor do serviço e deve responder pelos prejuízos daí decorrentes.

Passo ao mérito.

No mais, trata-se de relação de consumo.

Aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça:

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

A ocorrência de fraude é incontroversa, assim como é inequívoca a máxima diligência e rapidez que a autora agiu para reverter a situação, a tal ponto que o próprio funcionário do banco, como bem salientado pelo d. juiz, *reconheceu a viabilidade técnica de interrupção do pagamento, pois se tratava de boleto que ainda não havia sido processado em sua totalidade, com a liquidação*

*prevista para após a meia-noite.*

Todos os requisitos e exigências para tal procedimento foram tomados pela consumidora no mesmo dia, conforme o documento registrado às 14h46min e o protocolo de atendimento bancário (nº 65467).

A alegação do banco de que houve a modernização do fluxo de boletos para liquidação imediata desde 01/07/2023 não convence e nem exclui o seu dever de agir cautelosamente e em conjunto com outras instituições financeiras (banco destinatário), especialmente diante de um alerta formal de fraude. Mesmo na hipótese de compensação acelerada, ter-se-ia como evitar a concretização da fraude.

O que se verificou, no entanto, foi a absoluta inércia da casa bancária em não aplicar os mecanismos de segurança e contingência, permitindo o prosseguimento da transação atípica no perfil da cliente (idosa, que utilizava conta poupança sem histórico de pagamento de boletos de tal valor).

A total displicência do banco é conferida através da resposta protocolar, de que os valores transferidos já haviam sido retirados da conta e infelizmente não foi possível realizar a recuperação.

Dessa forma, há que se reconhecer que não agiram com a diligência devida, a possibilitar a atuação de fraudadores.

Não há se falar em culpa exclusiva por parte da cliente ou de terceiros, única justificativa pertinente a excluir a responsabilidade do réu.

Houve falha no serviço prestado pelo banco.

Destarte, reconhece-se a ocorrência de fortuito

interno, vez que o ocorrido se encontra ligado à organização inerente à atividade da própria instituição financeira, que é a única responsável pelos danos, ainda que advindos da ação de terceiros fraudadores, pois não afasta o nexo de causalidade.

De rigor, portanto, o dever de devolução do valor pago aos golpistas como bem determinado pela r. sentença.

A respeito:

*“Apelação Ação indenizatória mediante boleto falso Pagamento realizado Demanda proposta contra a instituição financeira com a qual foi contratado o financiamento Sentença de acolhimento parcial dos pedidos do autor Irresignação da ré improcedente, procedente a Alegação de ilegitimidade passiva sem consistência. Circunstância de existir ou não responsabilidade civil da fornecedora ré, diante da culpa de terceiro, representando tema de mérito e, portanto, não guardando relação lógica com as chamadas condições da ação. Hipótese dos autos em que está positivado o vazamento de informações sob a guarda da instituição financeira credora, o que possibilitou a confecção do boleto fraudado pelo terceiro. Responsabilidade inequívoca da ré, cujos serviços não ofereceram a segurança que deles razoavelmente se esperaria, pouco importando a conduta do terceiro (art. 14, §1º, do CDC e art. 927, parágrafo único, do CC). Danos morais sem sombra de dúvidas verificados e bem arbitrada a correspondente indenização, na importância de R\$ 5.000,00. Sentença parcialmente invalidada, no entanto, na passagem em que se distanciou do pedido. Pedido verdadeiramente deduzido analisado em primeira mão por este órgão de segundo grau, na forma do art. 1.013, §3º, II e III, do CPC, e acolhido, para condenar a ré a restituir ao autor, a título de indenização por dano material, o valor correspondente ao boleto falso, e consectários. Negaram provimento à apelação da ré e deram provimento à do autor.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1011656-25.2022.8.26.0564, Rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. em 17/02/2023).*

*“APELAÇÃO CÍVEL Contratos bancários*

*Ação declaratória de quitação do débito cumulada com indenização por danos materiais e morais Sentença de improcedência Inconformismo do autor 1. Boleto para quitação de empréstimo bancário fraudado, encaminhado por e-mail. Caso em que houve adulteração do código de barras, mediante fraude perpetrada por terceiros. Aplicação da Súmula nº 479, do E. Superior Tribunal de Justiça - Responsabilidade solidária de todos os integrantes da cadeia de fornecedores. Precedente desta d. Turma Julgadora 2. Reconhecimento da validade do pagamento efetuado pelo autor. Aplicação do artigo 309 do Código Civil. Hipótese em que o pagamento realizado de boa-fé ao credor putativo exonera o devedor 3. Dano moral caracterizado. Indenização arbitrada no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade Sentença reformada. Inversão do ônus sucumbencial Recurso provido. ” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1001789-50.2019.8.26.0099, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 14/05/2019).*

*“OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO Financiamento de veículo. Tentativa do contratante de antecipar a quitação do contrato mediante emissão de boleto que em tese contemplaria as 3 (três) últimas prestações. Boleto falso. Fraude incontroversa. Emissão obtido junto ao suposto site do réu na internet. Boleto com o mesmo logo da instituição financeira, mas que fora emitido na verdade em favor de terceiro desconhecido. Não há que se falar na culpa exclusiva do consumidor, mas falha do réu no dever de segurança quanto ao armazenamento de dados do contratante. Teoria do risco. Fortuito interno. Serviço defeituoso. Insegurança. Sentença que determina a outorga da quitação do contrato em questão, baixa do gravame e transferência definitiva do veículo ao autor. Manutenção que se impõe. - RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1042707-39.2019.8.26.0506, Rel. Des. Ramon Matteo Júnior, j. em 20/10/2020).*

*“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE*

*INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA APELAÇÃO DO RÉU- Boleto falso que foi recebido pelo autor após ele ter ido ao PROCON e solicitado o envio de boleto para quitação antecipada de dois empréstimos consignados celebrados com o banco réu Pagamento realizado, mas direcionado a terceiro O contexto em que o autor estava inserido o fez acreditar que o boleto era verdadeiro Pagamento efetuado de boa-fé Reconhecimento de extinção da obrigação do autor perante o réu Condenação do réu de restituição simples dos valores descontados da aposentadoria do autor após a quitação antecipada Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso não provido.” (TJSP, 11ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1022630-58.2017.8.26.0577, Rel. Des. Marino Neto, j. em 31/01/2019).*

*“AÇÃO INDENIZATÓRIA – Boleto bancário – Fraude realizada por meio de emissão de boletos – Pagamento que foi direcionado a terceiro falsário, que se valeu da fragilidade do sistema da Casa Bancária - Falha na prestação dos serviços - Responsabilidade que decorre do exercício da atividade – Art. 927, parágrafo único do Código Civil e art. 14, do Código de Defesa do Consumidor – Súmula nº. 479, do C. Superior Tribunal de Justiça – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça - Sentença mantida – Recurso não provido.” (TJSP, 38ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1000211-39.2020.8.26.0577, Rel. Des. Mario de Oliveira, j. em 16/02/2021).*

O dano moral, igualmente, merece ser mantido, resultado de uma fraude bem orquestrada e inúmeros transtornos advindos uma prestação de serviços deficitária pelo banco, de sorte que o nexos causal está configurado com relação ao dano moral, que decorre dos próprios fatos (evidente negligência da instituição financeira).

A hipótese em questão não se trata de mero aborrecimento ou simples dissabor, mas sim de inegável abalo psicológico, caracterizador de dano moral, que no caso é *in re ipsa*.

Desnecessária a demonstração de prejuízos, no que tange ao dano moral experimentado.

No que tange ao valor nenhum reparo há a ser feito, a quantia, aliás, encontra-se bem abaixo do que costumeiramente se fixa por esta Câmara.

Não se olvide que a reparação do dano extrapatrimonial tem dupla função: compensatória, para amenizar o desconforto gerado no íntimo dos lesados, e punitiva, para o fim de dissuadir as empresas lesantes de reiterar a prática comercial abusiva.

A r. sentença equacionou corretamente a questão.

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o C. Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

*“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).*

*“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da*

*decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).*

Destarte, nos termos do parágrafo 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios, devidos, para 15% sobre o valor da condenação.

Diante do exposto, voto no sentido de negar provimento à apelação, majorados os honorários advocatícios, nos termos da fundamentação.

**Jairo Brazil**  
**Relator**