



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000290174**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007013-47.2025.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LEONIDAS BISPO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada FINANCEIRA ITAÚ CBD S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

**ACORDAM**, em Núcleo 4.0-T. IV (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. 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 1007013-47.2025.8.26.0005

Apelante: Leonidas Bispo da Silva

Apelado: Financeira Itaú Cbd S/A - Crédito, Financiamento e Investimento

Comarca: São Paulo

Juiz(a): LEONARDO FERNANDES DOS SANTOS

Voto nº 13888

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RECONHECIDA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. VAZAMENTO DE DADOS. GOLPE DO FALSO BOLETO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MORAIS CABÍVEIS. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto pelo autor contra sentença que julgou procedente o pedido de condenação da ré a restituir o valor indevidamente pago em razão da fatura fraudada e rejeitou o pedido de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em (i) verificar se há danos extrapatrimoniais passíveis de indenização.

III. Razões de Decidir

O vazamento de dados configura fortuito interno que enseja a responsabilidade objetiva da instituição financeira e admite a indenização por danos morais.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso de apelação provido.

Legislação Citada: Constituição Federal art. 5º XXXII; Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Jurisprudência citada: STJ Súmulas nº 297 e 479. TJSP; Apelação Cível 1013796-17.2024.8.26.0320; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. IV (DP2); Data do Julgamento: 09/09/2025.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo autor em face da r. sentença de fls. 205/211, cujo relatório se adota, com dispositivo assim redigido: *“Pelo exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil para condenar a ré a restituir ao autor o valor indevidamente pago em razão da fatura fraudada, conforme especificado na petição inicial, com correção monetária e juros de mora desde a data do desembolso. I) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será calculada pelo INPC-IBGE (Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo) e os juros de mora serão de 1% ao mês; II) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Ante a sucumbência recíproca, as partes dividirão igualmente as custas e despesas processuais. Em relação aos honorários, condeno o autor ao pagamento no montante de 10% do valor da condenação ao patrono do réu e condeno o réu ao pagamento do mesmo valor ao patrono do autor, observada eventual gratuidade”*.

Apela o autor relativamente ao pedido de indenização por danos morais sustentando que o vazamento de dados configura falha na prestação dos serviços e atrai a responsabilização objetiva da instituição bancária.

Contrarrazões às fls. 242/248.

Recurso tempestivo, devidamente processado e com recolhimento do preparo.

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso deve ser provido.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

De início, não se discute que a relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, aplicável às instituições financeiras, conforme entendimento há muito pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no conteúdo da Súmula nº 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

O autor é idoso, aposentado e demonstrou ser titular de cartão de crédito "Ponto Frio Itaú Mastercard". Narrou que em 08/01/2025 recebeu em sua casa um boleto bancário contendo o logo do Itaú Mastercard – Pontofrio, seus dados pessoais, data de vencimento e valor da fatura idênticas à original. Em 10/01/2025, efetuou o pagamento da fatura utilizando os dados do código de barras e, somente após o pagamento, notou que constava como beneficiário da transação "PagSeguro Internet IP S/A", CNPJ 08.561.701/0001-01, e beneficiário final, Albert Ferreira Fonseca, CPF nº 520.985.298-99.

Ao julgar o feito, o MM Juiz reconheceu que o boleto fraudulento (fls. 27/28) apresenta semelhança significativa com a fatura expedida pela instituição financeira (fls. 30/32), havendo forte indício de vazamento de dados, a ensejar a responsabilização objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e do conteúdo da Súmula 479 do STJ: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fraudes ou delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, por se tratar de risco inerente à atividade*".

Como consequência, a r. sentença reconheceu a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos suportados pelo consumidor, acolhendo o pedido de ressarcimento simples dos valores pagos em decorrência da fraude. Deixou, contudo, de condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais.

Sobre a matéria, destaca-se o ensinamento de Maria Helena Diniz: "*Dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais provocada pelo fato gerador, que traz como consequência dor, tristeza, vexame e sofrimento. A indenização por dano moral não tem por objetivo restabelecer o status quo anterior, uma vez que não é*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*possível mensurar economicamente a dor ou a humilhação sofrida, mas sim proporcionar uma compensação que atenuie o sofrimento. O dano moral deve ser considerado em sua totalidade, levando em conta as peculiaridades de cada caso, bem como a extensão do sofrimento causado à vítima.*" (DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 7, 100-101).

A perpetuação da fraude somente foi possível em razão da falha na prestação de serviços pela instituição financeira. Os fatos relatados causaram constrangimento ao apelante que, acreditando ter quitado a fatura do cartão de crédito, foi surpreendido pela cobrança de débito, com a incidência de juros por atraso no pagamento, sendo inegável o transtorno de desembolsar quantia em duplicidade, sobretudo sendo o autor idoso e de baixa renda, verificado dano moral passível de indenização.

É esse o entendimento desta Turma julgadora em casos semelhantes:

*“APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – EMPRÉSTIMOS FRAUDULENTOS – RELAÇÃO DE CONSUMO – CDC APLICÁVEL – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – VAZAMENTO DE DADOS – ABERTURA DE CONTAS POR FRAUDADORES SEM ADOÇÃO DE CAUTELAS (KYC) – FORTUITO INTERNO – SÚMULA 479 DO STJ – CONTRATOS DECLARADOS NULOS – RESTITUIÇÃO DE VALORES – DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ), impondo-se a inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, do CDC). Evidenciada a fraude mediante contratação de empréstimos em nome do autor, com imediata transferência dos valores a contas de terceiros, cabível a responsabilização solidária das instituições financeiras envolvidas, em razão da falha de segurança de seus sistemas e do descumprimento do dever de diligência no procedimento "conheça o seu cliente" (KYC).*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*A fraude perpetrada por terceiros não afasta a responsabilidade do fornecedor, por se tratar de fortuito interno e risco inerente à atividade bancária (Súmula 479 do STJ). Configurada a falha na prestação do serviço e a violação ao dever de segurança previsto no art. 14 do CDC e no art. 6º, VII, da LGPD. Declarada a nulidade dos contratos fraudulentos, com restituição ao consumidor do valor desembolsado (R\$ 24.000,00), acrescido de juros e correção monetária, bem como fixada indenização por danos morais no montante de R\$ 7.000,00, em razão dos transtornos e prejuízos sofridos. Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1013796-17.2024.8.26.0320; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. IV (DP2); Foro de Limeira - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/09/2025; Data de Registro: 09/09/2025).*

Em relação à extensão dos danos morais, como bem sustenta Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, *“a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena”* (“Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência”, editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

É preciso, portanto, que haja moderação na fixação do dano moral, a propósito de se evitar enriquecimento ilícito da parte a ser indenizada, bem como garantir que o arbitramento não seja representado como quantia ínfima por quem cometeu o ilícito, o que inviabilizaria o propósito de dissuasão presente no instituto.

Com efeito, arbitro em favor do autor a título de danos morais o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Em razão do provimento do recurso, deve ser invertido o



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

ônus de sucumbência, arcando a ré com os honorários de sucumbência de 15% sobre o valor da condenação, custas e despesas processuais.

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 sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

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 dar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator