



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001306566

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008563-21.2024.8.26.0132, da Comarca de Catanduva, em que é apelante DONIZETI PERPETUO GONÇALVES AMANTE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado 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 MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E REBELLO PINHO.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5414 - 20ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1008563-21.2024.8.26.0132
Comarca: Catanduva - 3ª Vara Cível
Juiz 1ª Instância: Marcelo Eduardo de Souza
Apelante: Donizeti Perpetuo Gonçalves Amante
Apelada: Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S.A.

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. GOLPE DO BOLETO FALSO. FALHA NA SEGURANÇA DE DADOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MATERIAL RECONHECIDO. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL E DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em exame

Apelação de Donizeti Perpétuo Gonçalves Amante contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com danos morais e repetição de indébito. A autora alega ter sido vítima do golpe do boleto falso ao tentar regularizar parcelas de financiamento, após contato por supostos representantes do banco via aplicativo de mensagens, efetuando pagamentos a estelionatários. Busca reforma da sentença para reconhecimento dos danos materiais e morais.

II. Questões em discussão

Há cinco questões em discussão: (i) analisar a admissibilidade da apelação à luz do princípio da dialeticidade; (ii) verificar a legitimidade passiva da instituição financeira; (iii) aferir a validade da concessão da gratuidade da justiça; (iv) confirmar a dispensa do preparo recursal; (v) verificar se houve falha na prestação do serviço bancário que enseje responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos materiais, morais e repetição de indébito.

III. Razões de decidir

Preliminares. O recurso preenche os requisitos legais e impugna expressamente os fundamentos da sentença, afastando a alegação de ausência de dialeticidade (CPC, art. 1.010, II). Havendo imputação de falha na prestação de serviço, a instituição financeira possui legitimidade passiva (CPC, art. 485, VI). A gratuidade da justiça foi concedida e mantida em agravo de instrumento, tornando-se preclusa sua rediscussão (CPC, art. 507). Inexiste deserção, pois a apelante é beneficiária da gratuidade (CPC, arts. 98 e 99,

CF/1988, art. 5º, LXXIV). Mérito. A relação jurídica entre as partes é de consumo, atraindo a incidência do CDC (Súmula 297/STJ), inclusive o regime de responsabilidade objetiva (CDC, art. 14). Os fraudadores detinham informações sigilosas do contrato - número das parcelas inadimplidas, valores exatos e vencimentos -, que não estão disponíveis em fontes públicas, indicando falha na segurança da instituição financeira. A posse desses dados específicos permitiu a elaboração de boletos falsos com aparência legítima, induzindo o consumidor ao erro, o que caracteriza fortuito interno (Súmula 479/STJ). Ainda que haja certa imprudência da consumidora, não se verifica culpa exclusiva, o que não afasta a responsabilidade civil objetiva por danos materiais. A repetição de indébito não é cabível, pois os valores pagos não foram recebidos pelo banco, mas por terceiros fraudadores, o que afasta a incidência do art. 42, par. único, do CDC. Não se reconhece o dano moral, pois a situação não ultrapassou o mero aborrecimento e há participação da vítima, o que afasta o abalo de direitos da personalidade, porquanto as premissas de caracterização diferem das do dano material. Sentença reformada.

IV. Dispositivo e tese

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. O recurso que ataca os fundamentos da sentença observa o princípio da dialeticidade e deve ser conhecido. 2. A instituição financeira é parte legítima quando é apontada como responsável por falha na prestação de serviço. 3. A gratuidade da justiça concedida em decisão transitada em julgado não pode ser rediscutida. 4. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes bancárias decorrentes de falha na guarda e tratamento de dados sigilosos. 5. O vazamento de dados protegidos por sigilo bancário caracteriza defeito na prestação do serviço e enseja a declaração de quitação das parcelas atingidas pela fraude. 6. Não cabe repetição de indébito quando os valores foram desviados por terceiros estranhos à relação contratual. 7. A participação do consumidor não afasta o dever de reparar danos materiais, mas exclui o reconhecimento do dano moral quando não comprovado abalo à esfera íntima.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V, X e LXXIV; CDC, arts. 6º, VII e VIII; 12, §3º, III; 14, §§1º e 3º; 42, par. único; LGPD, arts. 6º, VII; 42; 43, III; 46; CPC, arts. 1.010, II; 1.012; 85, §§2º e 11; 86; 98, §3º; 99; 485, VI; 507; CC, arts. 186, 389 e 406; LC 105/2001, arts. 1º e 2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 459/471) interposto por **Donizeti Perpetuo Gonçalves Amante** contra a r. sentença proferida às fls. 454/456, a qual julgou improcedentes os pedidos formulados pela apelante na ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e repetição de indébito ajuizada em face da **Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S.A.** (apelada), condenando a parte autora ao pagamento dos ônus de sucumbência, fixada a honorária em 10% sobre o valor da causa, observando-se os termos do artigo 98, §3º, do CPC, ante a gratuidade deferida.

Em apelação, **Donizeti Perpetuo Gonçalves Amante** sustenta, em síntese: **(i)** firmou contrato de financiamento de veículo GM/Celta (2014), placas FMQ8A21, em 48 parcelas de R\$ 1.110,76; **(ii)** em 13/9/2024, inadimplente nas parcelas de agosto e setembro, foi abordada via WhatsApp por fraudadores que se passaram por representantes da instituição financeira; **(iii)** os estelionatários possuíam dados sigilosos do contrato (instituição, parcelas vencidas, datas e valores) e seu número de celular, o que a induziu ao erro; **(iv)** a fraude (“golpe do boleto”) decorreu do vazamento dessas informações pela instituição recorrida; **(v)** houve falha na segurança dos dados; **(vi)** a sentença destoou da legislação e da Súmula 479 do STJ, bem como da jurisprudência superior; **(vii)** o boleto falso reproduzia logomarca, informações e diagramação do original; **(viii)** não há culpa exclusiva da consumidora, pois os dados repassados estavam corretos; **(ix)** cabe à instituição financeira proteger dados sigilosos, aplicando-se o art. 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ; **(x)** comprovou dano material (pagamentos fraudulentos de R\$ 1.192,09 e R\$ 1.190,14, somando R\$ 2.382,23), além de ter quitado novamente as parcelas; **(xi)** a situação gerou abalo emocional relevante, ultrapassando mero aborrecimento; **(xii)** a instituição não ofereceu suporte e continuou a enviar avisos de possível apreensão do veículo; **(xiii)** há dano moral indenizável.

Pretende a reforma da r. sentença para reconhecer a responsabilidade objetiva da instituição financeira apelada pela falha na prestação dos serviços decorrente do vazamento de dados sigilosos e condená-la ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 2.382,23, devidamente corrigidos, e por danos morais em patamar não inferior a R\$ 10.000,00, além da verba honorária sucumbencial.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 475/496) pelo **Banco Santander Brasil S.A.** (sucessor da Aymoré), arguindo inadmissibilidade do recurso por violação à dialeticidade, ilegitimidade passiva, impugnação à justiça gratuita e ausência de preparo. No mérito, sustenta culpa exclusiva da vítima, que teria utilizado canais não oficiais e não verificado a autenticidade dos boletos. Afirma que o WhatsApp usado pelos fraudadores não é institucional, que a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidora não comprovou acesso ao site do banco e que cabe ao pagador conferir o beneficiário. Alega adotar avisos preventivos, não ter controle sobre contas de terceiros e tratar-se de estelionato por terceiros. Nega danos materiais e morais e requer o não conhecimento ou desprovimento do apelo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos para sessão de julgamento virtual.

É o relatório.

O apelo é tempestivo, foi respondido e o preparo é dispensado, ante a concessão da gratuidade da justiça à parte apelante, às fls. 162/172.

As preliminares suscitadas nas contrarrazões não merecem acolhimento.

Quanto à alegada inadmissibilidade do recurso por **inobservância ao princípio da dialeticidade**, verifica-se que a apelante trouxe nas razões recursais insurgência específica contra os fundamentos da sentença, demonstrando os pontos em que entende ter havido equívoco no julgamento de primeiro grau. O recurso atacou expressamente a conclusão de que não houve comprovação de que a ré tenha concorrido com culpa para a consumação da fraude, trazendo argumentação própria sobre a responsabilidade objetiva da instituição financeira e o vazamento de dados. Assim, o recurso atende ao requisito de regularidade formal previsto no artigo 1.010, inciso II, do Código de Processo Civil, restando preenchido o princípio da dialeticidade.

A preliminar de **ilegitimidade passiva** também não prospera. A apelante atribui à instituição financeira a responsabilidade pelos danos sofridos em razão de alegada falha na segurança dos dados contratuais que teriam possibilitado a fraude. Havendo imputação de responsabilidade à apelada pelos fatos descritos na inicial, presente está a pertinência subjetiva para figurar no polo passivo da demanda, nos termos do artigo 485, inciso VI, do Código de Processo Civil. A existência ou não de responsabilidade é matéria atinente ao mérito.

No tocante à **impugnação ao pedido de justiça gratuita**, observa-se que a questão já foi apreciada e decidida em sede de agravo de instrumento, tendo sido concedido à apelante o benefício da gratuidade da justiça. Incide, portanto, a preclusão sobre a matéria, nos termos do artigo 507 do Código de Processo Civil, não sendo possível sua rediscussão nas contrarrazões, sobretudo sem ter a parte apelada apresentado elementos probatórios sobre a alteração da capacidade financeira do apelante.

Por fim, quanto à alegada ausência de preparo, verifica-se que a apelante é beneficiária da justiça gratuita, estando dispensada do recolhimento das custas processuais e do preparo recursal, conforme dispõem os artigos 98 e 99 do Código de Processo Civil e o artigo 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal. Não há que se falar, portanto, em deserção do recurso.

Rejeito, assim, as preliminares arguidas nas contrarrazões.

Recebe-se o recurso em ambos os efeitos (art. 1.012, caput, do CPC).

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

O recurso **comporta provimento em parte**.

A controvérsia recursal resume-se em: (i) verificar se houve falha na prestação dos serviços da instituição financeira decorrente de suposto vazamento de dados que teria possibilitado a fraude conhecida como “golpe do boleto”, bem como se há nexos causal ou culpa exclusiva da vítima ou de terceiro; (ii) definir, conforme o reconhecimento ou não da responsabilidade, a existência de danos materiais e a possibilidade de restituição dos valores pagos indevidamente; (iii) analisar a configuração de dano moral indenizável; (iv) e, por fim, ajustar a sucumbência e os honorários advocatícios conforme o resultado do julgamento.

Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nexos causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária, especialmente quando existe alguma participação da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

A relação jurídica entre as partes configura típica relação de consumo, atraindo a incidência do Código de Defesa do Consumidor, conforme orientação da **Súmula 297 do STJ**, segundo a qual “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. A apelante, na condição de destinatária final dos serviços de crédito e financiamento, enquadra-se no conceito de consumidora (art. 2º, CDC), enquanto a instituição financeira apelada é fornecedora, nos termos do art. 3º do mesmo diploma.

Reconhecida a incidência do CDC, aplica-se o regime de responsabilidade objetiva previsto no art. 14, segundo o qual o fornecedor responde, independentemente de culpa, pelos danos decorrentes de defeitos na prestação do serviço. Considera-se defeituoso o serviço que não oferece a segurança legitimamente esperada pelo consumidor, nos termos do art. 14, §1º. Essa responsabilidade somente é afastada mediante comprovação de inexistência de defeito ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º).

No âmbito das instituições financeiras, o dever de segurança - que abrange a proteção dos dados pessoais e contratuais dos clientes - integra os deveres anexos à relação de consumo. Exige-se, portanto, a adoção de medidas eficazes para garantir a confidencialidade e a inviolabilidade das informações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mantidas em seus sistemas.

Incide, ainda, o art. 6º, VIII, do CDC, que autoriza a inversão do ônus da prova diante da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor. No caso, a apelante apresentou prints de conversas, boletos falsos e comprovantes de pagamento, elementos que evidenciam a plausibilidade de suas assertivas e justificam a inversão probatória, impondo-se à instituição financeira demonstrar a inexistência de falha na segurança de seus sistemas —ônus do qual não se desincumbiu.

A discussão central está em verificar se houve falha na prestação dos serviços da instituição financeira decorrente de suposto vazamento de dados que teria possibilitado a fraude conhecida como "golpe do boleto", bem como se há nexos causal ou culpa exclusiva da vítima ou de terceiro; definir, conforme o reconhecimento ou não da responsabilidade, a existência de danos materiais e a possibilidade de restituição dos valores pagos indevidamente; analisar a configuração de dano moral indenizável; e, por fim, ajustar a sucumbência e os honorários advocatícios conforme o resultado do julgamento.

Extraí-se dos autos que a apelante firmou contrato de financiamento de veículo junto à instituição financeira apelada, com pagamento parcelado em 48 prestações mensais de R\$ 1.110,76 (fls. 45/60). Em 13.09.2024, encontrando-se inadimplente quanto às parcelas de números 04 e 05, com vencimentos em 05.08.2024 e 05.09.2024, respectivamente, foi contatada via aplicativo WhatsApp por pessoa que se identificou como representante do banco credor (fl. 61).

Os prints de mensagens juntados aos autos comprovam que o fraudador detinha conhecimento exato e específico de que as parcelas números 04 e 05 estavam em atraso, conhecia os valores originais das parcelas inadimplidas, tinha ciência das datas de vencimento das referidas parcelas e possuía o número de telefone da autora, além de outros dados do contrato de financiamento (fls. 03, 06, 63 e 69).

Tais informações são sigilosas, protegidas por sigilo bancário nos termos da Lei Complementar nº 105/2001 e pela Lei Geral de Proteção de Dados, especialmente seu artigo 42, e não estão disponíveis em cadastros públicos ou fontes abertas. A especificidade dos dados, **notadamente o conhecimento sobre quais parcelas estavam em atraso e seus valores exatos**, constitui prova indiciária robusta de vazamento de informações oriundo da esfera de controle da instituição financeira.

Cumpra distinguir a hipótese dos autos de fraudes cuja dinâmica se desenvolve integralmente fora da esfera de atuação da instituição financeira. Em golpes como o do "falso leilão" ou da "falsa venda de produtos", a conduta criminosa decorre de simulações realizadas em plataformas eletrônicas ou redes sociais, sendo o banco mero intermediário neutro das transferências voluntariamente efetuadas pela vítima, sem qualquer defeito na prestação do serviço bancário.

Diversamente, no caso concreto, a fraude não se originou de fonte externa ao fornecedor. Os elementos de prova, especialmente os registros de conversas via WhatsApp, demonstram que os estelionatários detinham dados sigilosos e específicos do contrato de financiamento firmado entre as partes, **com indicação específica do valor das parcelas** — informações acobertadas por sigilo bancário e sob guarda exclusiva da instituição financeira. O conhecimento pormenorizado acerca das parcelas inadimplidas, respectivos valores e datas de vencimento somente poderia advir de vazamento de dados constantes dos sistemas do banco ou de falha na segurança de seus canais de atendimento.

Não se trata, portanto, de ardil totalmente alheio à atividade bancária, mas de fraude viabilizada por falha no dever de segurança e sigilo inerente à prestação do serviço. O vazamento de dados contratuais, elemento nuclear da atividade da instituição financeira, caracteriza defeito do serviço nos termos do art. 14, §1º, do CDC. Sem acesso prévio a tais informações privilegiadas, a abordagem fraudulenta não teria credibilidade para induzir a consumidora em erro, evidenciando que a origem do dano se situa na esfera de controle e responsabilidade do fornecedor.

Os boletos falsos juntados aos autos reproduzem fielmente a logomarca do Banco Santander, contêm dados pessoais corretos da autora e apresentam aparência visual dos boletos legítimos emitidos pelo banco. A sofisticação da falsificação, aliada à posse de dados contratuais específicos, reforça a tese de que a fraude foi viabilizada por falha na segurança de dados sob custódia do banco.

Os comprovantes de pagamento demonstram que a autora efetivamente realizou o pagamento dos valores cobrados pelos fraudadores, nos montantes de R\$ 1.192,09 e R\$ 1.190,14, indicando como beneficiário final PagSeguro Internet S.A. e PagBank, não o Banco Aymoré/Santander. Revela-se, assim, divergência entre o credor legítimo e o destinatário efetivo dos recursos, o que comprova a boa-fé da consumidora que, induzida pela posse de dados sigilosos pelos fraudadores, acreditou na legitimidade da cobrança.

O banco réu, em sua defesa, limitou-se a negar genericamente o vazamento de dados, sem apresentar prova técnica como perícia, laudos ou logs de sistema que demonstrassem a integridade de seus sistemas de segurança. Não explicou como terceiros teriam obtido dados tão específicos do contrato, especialmente quais parcelas estavam inadimplidas, seus valores exatos e datas de vencimento, nem comprovou que tais informações estariam disponíveis em fontes públicas ou cadastros acessíveis. A defesa genérica não afasta a presunção de falha de segurança evidenciada pelas provas carreadas pela autora.

Aplica-se ao caso a Súmula 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. O vazamento de dados de clientes para quadrilhas especializadas constitui risco inerente à atividade bancária, caracterizando fortuito interno e atraindo a responsabilidade objetiva prevista no

artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A sentença recorrida concluiu pela inexistência de nexos causal entre a conduta da instituição financeira e os danos sofridos pela autora, atribuindo a fraude exclusivamente à conduta de terceiros.

Contudo, em relações de consumo regidas pela responsabilidade objetiva, apenas a culpa exclusiva da vítima ou o fato de terceiro totalmente alheio à esfera de atuação do fornecedor exclui a responsabilidade, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, incisos II e III, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso concreto, o fato de terceiro não é alheio à esfera de atuação do banco, pois a fraude só foi viabilizada pelo vazamento de dados sob custódia da instituição financeira. Sem o vazamento prévio de dados sigilosos, a abordagem fraudulenta não teria credibilidade suficiente para induzir a consumidora a erro.

A conduta da consumidora foi induzida pela aparência de legitimidade da cobrança, reforçada pela posse de informações sigilosas pelos fraudadores, conforme evidenciam os prints de WhatsApp, pela reprodução fiel da identidade visual do banco nos boletos falsos e pelo conhecimento preciso sobre a inadimplência das parcelas 04 e 05.

Conquanto os comprovantes de pagamento indiquem como beneficiário final PagSeguro Internet S.A. e PagBank, e não o Banco Aymoré/Santander, **essa divergência não rompe o nexos causal nem caracteriza culpa exclusiva da vítima.** O contexto fraudulento, construído a partir do vazamento de dados sigilosos e da sofisticação dos boletos falsos, criou aparência de legitimidade suficiente para induzir a consumidora a erro.

A confiança depositada na autenticidade da cobrança decorreu diretamente do fato de que os estelionatários detinham informações que somente a instituição financeira poderia possuir, notadamente quais parcelas estavam inadimplidas, seus valores exatos e datas de vencimento. Nesse contexto de indução qualificada, não se pode exigir da consumidora, sob pena de atribuir-lhe ônus desproporcional, que conferisse minuciosamente o beneficiário do boleto quando todos os demais elementos da cobrança indicavam sua procedência legítima. A causa primária e determinante do evento danoso foi a falha na segurança dos dados, configurando nexos causal direto entre a omissão do banco e o dano sofrido pela consumidora.

A eventual culpa concorrente da vítima, em matéria consumerista, não afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor quanto aos danos materiais. A excludente do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor exige culpa exclusiva, não bastando culpa concorrente ou contributiva, para fins de caracterização de responsabilidade por danos materiais. Diferentemente do que concluiu a sentença recorrida, não se pode atribuir à consumidora o dever de suportar integralmente o prejuízo quando a falha primária de segurança foi da instituição financeira.

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. **GOLPE DO BOLETO FALSO. PAGAMENTO DE FATURA DE CARTÃO DE CRÉDITO A TERCEIRO FRAUDADOR.** SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA SEGURANÇA DO TRATAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR. DANO MATERIAL INTEGRALMENTE RESSARCÍVEL. DANO MORAL RECONHECIDO. RECURSO PROVIDO. I. Caso em exame Ação declaratória e indenizatória ajuizada por consumidor contra instituições financeiras, em razão de fraude conhecida como "golpe do boleto falso", que resultou no pagamento de boleto bancário adulterado por terceiros, gerando prejuízo material. Sentença de improcedência sob o fundamento de culpa exclusiva do autor, que teria pagado boleto estranho à instituição credora. Interposição de apelação pelo autor, sustentando ausência de culpa e requerendo reparação por danos materiais e morais. II. Questão em discussão 2. A controvérsia recursal cinge-se a verificar: (i) se houve falha na prestação do serviço bancário decorrente de vulnerabilidade nos mecanismos de segurança e tratamento de dados pessoais do consumidor; (ii) se é possível reconhecer culpa exclusiva do consumidor, a afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor; (iii) se são devidos danos materiais e morais, bem como a extensão da indenização. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da tese fixada no Tema Repetitivo nº 466/STJ, segundo o qual respondem pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. **A fraude em exame – pagamento de boleto com dados verdadeiros do consumidor e da fatura original, exceto quanto ao código bancário – revela grave violação ao sigilo de informações protegidas, o que evidencia falha na segurança do tratamento de dados, imputável aos recorridos nos termos dos arts. 6º, VII; 46 e 42 da LGPD. Ainda que o consumidor tenha agido com imprudência ao não conferir o beneficiário no momento do pagamento, tal conduta configura culpa concorrente, e não exclusiva, insuficiente para afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 12, §3º, III do CDC. O vazamento de dados que possibilitou a emissão de boleto fraudado com conteúdo idêntico ao verdadeiro caracteriza fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, ensejando o dever de indenizar. (...)** IV. Dispositivo e tese 11. Recurso provido. Tese de julgamento: As instituições financeiras

respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes bancárias caracterizadas como fortuito interno, inclusive quando decorrentes de falha no tratamento e proteção de dados pessoais do consumidor. **A culpa concorrente do consumidor não exclui o dever de indenizar o dano material, podendo apenas mitigar ou afastar o valor do dano moral.** A violação do dever de segurança no tratamento de dados bancários, quando gera dano ao consumidor, configura falha na prestação do serviço e enseja reparação, nos termos dos arts. 42 e 46 da LGPD e do art. 14 do CDC. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 6º, VI e VII, 12, §3º, III, e 14, §3º; LGPD, arts. 6º, VII; 42; 43, III; 46; CC, arts. 186, 389 e 406; CPC, arts. 85, §2º, 405 e 406, §1º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo nº 466; STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, REsp n. 2.077.278/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe de 9/10/2023; TJSP, Apelações Cíveis nº 1086563-05.2022.8.26.0100, nº 1004145-73.2023.8.26.0100 e nº 1008452-02.2025.8.26.0003. (TJSP; Apelação Cível 1012620-25.2024.8.26.0248; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Indaiatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025 - destaquei)

APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais e morais em decorrência do furto de cartões bancários armazenados dentro do armário disponibilizado pela corré aos seus frequentadores. Sentença de improcedência. Apelos dos autores pleiteando a reforma do decidido. Razão em parte. Cartões bancários guardados junto às senhas em armário disponibilizado pela corré. Cartões furtados de dentro do referido armário. Compras e saques efetuados com os cartões das vítimas que superam os gastos de seu perfil. **Culpa concorrente verificada. Ocorre que o CDC só isenta de responsabilidade em caso de culpa exclusiva. Dano material caracterizado.** Dano moral, entretanto, não verificado. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023 - destaquei)

APELAÇÃO. Ação de indenizatória por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Apelo da parte requerida. Sem razão. **Boleto falso encaminhado ao demandante contendo todas as características do banco requerido.** Pagamento direcionado a terceiro. **Teoria do risco. Fortuito interno. Serviço defeituoso. Insegurança. Malgrado os argumentos da instituição financeira requerida, ficou**

evidenciado que o serviço prestado foi defeituoso, nos termos do artigo 14, §1º do Código de Defesa do Consumidor. Súmula nº 479 do STJ. Dever de declarar a autora como adimplente. Dano moral caracterizado. Não se pode perder de vista que, além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço. Valor fixado em R\$ 5.000,00 que se mostra adequado ao caso concreto. Honorários mantidos visto que já fixados e grau máximo. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1005476-16.2024.8.26.0566; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025 - destaquei)

RESPONSABILIDADE CIVIL - Indenização - Boleto bancário falso - Autora que, pretendendo pagar saldo vencido de cartão de crédito ao Banco réu (Safra), recebeu atendimento pelo aplicativo WhatsApp com supostos prepostos da entidade financeira, mas caiu em golpe engendrado por fraudadores - Boleto que era falso e o valor nele indicado (e pago pela autora) foi desviado para os fraudadores - Responsabilidade da entidade bancária pelos prejuízos da autora decorre do risco do seu negócio, pois descumpriu o dever de guarda das informações pessoais da consumidora e do contrato, elemento indispensável para o sucesso do golpe - Banco deve ser diligente na adoção de medidas necessárias para evitar fraudes e danos aos seus clientes ou a terceiros - Sentença reformada - Reconhecimento da responsabilidade civil do Banco réu (Safra) - Condenação da corré Pagseguro Seguro (empresa intermediadora de pagamentos 'online') ao ressarcimento do valor que a autora pagou ao fraudador - Descabimento - Não configuração de falha na prestação dos serviços da corré Pagseguro em relação à fraude perpetrada por terceiro - O fato de a corré Pagseguro ser a administradora da conta corrente destinatária do valor pago mediante boleto falsificado não revela, por si só, a ocorrência de má prestação do serviço - Dano moral - Cabimento - Indenização em R\$ 5.000,00 - Cabimento - Condenação que é exclusiva do corré Banco Safra - Redistribuição dos encargos sucumbenciais - Recurso da corré Pagseguro provido e recurso da autora parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1007370-73.2023.8.26.0562; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/10/2024; Data de Registro: 17/10/2024 - destaquei)

A responsabilidade da instituição financeira também decorre da violação aos deveres previstos na Lei Geral de Proteção de Dados. O art. 6º, VII, da Lei nº 13.709/2018 estabelece o princípio da segurança, impondo a adoção de medidas técnicas e administrativas capazes de proteger dados pessoais contra acessos não autorizados e incidentes acidentais ou ilícitos. O art. 46 reforça essa obrigação ao determinar que os agentes de tratamento implementem salvaguardas aptas a evitar destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado.

No caso concreto, os fraudadores tiveram acesso a dados sigilosos e específicos do contrato de financiamento da apelante — informações protegidas pelo sigilo bancário (LC nº 105/2001) e pela LGPD.

O conhecimento, pelos estelionatários, das parcelas inadimplidas, de seus valores e vencimentos demonstra tratamento inadequado ou ilícito dos dados contratuais, caracterizando defeito na prestação do serviço. Diante da falha no tratamento dos dados, o art. 42 da LGPD impõe ao controlador ou operador o dever de reparar danos patrimoniais ou morais decorrentes de violação à legislação de proteção de dados. Conforme o art. 43, III, somente haveria exoneração se comprovada culpa exclusiva da titular ou de terceiro, o que não ocorre, podendo haver, no máximo, culpa concorrente da consumidora.

Reconhecida a responsabilidade objetiva do banco pela falha de segurança que viabilizou a fraude, o banco deve absorver o prejuízo decorrente do vazamento de dados sob sua custódia.

A reparação material limita-se ao restabelecimento da situação anterior, mediante declaração de quitação das parcelas números 04 e 05 do contrato de financiamento, afastamento da mora e de eventuais encargos moratórios, multa e juros incidentes sobre tais parcelas, regularização cadastral da consumidora com abstenção de negativação do nome da autora perante órgãos de proteção ao crédito em razão das referidas parcelas, e continuidade normal do contrato, com a autora prosseguindo no pagamento das parcelas vincendas.

Quanto à pretensão de **repetição de indébito**, não merece acolhimento.

Quem efetivamente recebeu os valores pagos pela autora foi o estelionatário, via PagBank/PagSeguro, não o banco réu. O banco não praticou cobrança indevida de valores já recebidos, pressuposto essencial do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

O banco réu não recebeu as parcelas e, portanto, não há valores a restituir. Condenar o banco a devolver valores que ele próprio não recebeu implicaria enriquecimento sem causa da consumidora, que receberia duas vezes, pela quitação declarada e pela restituição, configurando *bis in idem* e desequilíbrio contratual desproporcional.

A reparação material adequada consiste na absorção do

prejuízo pelo banco, que deverá considerar as parcelas 04 e 05 como quitadas sem ter recebido os valores correspondentes, arcando com o ônus da falha em sua esfera de segurança.

Essa solução equaciona a relação contratual, porquanto a consumidora não fica em mora, por fato que não deu causa primária, e o banco absorve o risco de sua atividade, sem gerar enriquecimento ilícito de qualquer das partes.

Quanto aos **danos morais**, cumpre observar que **a premissa lógica e jurídica para sua caracterização não se confunde com aquela que fundamenta o dever de indenizar os danos materiais**.

De fato, o reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, decorre da falha na segurança dos dados sob sua custódia, que se qualifica como fortuito interno e impõe ao fornecedor o dever de reparar os **prejuízos materiais** diretamente decorrentes do evento.

Todavia, **a configuração do dano moral exige requisitos adicionais**, de natureza distinta, voltados à comprovação de lesão concreta a direitos da personalidade — honra, imagem, intimidade e dignidade — tal como previsto no artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal.

No caso concreto, embora presentes os elementos suficientes para o ressarcimento material, não se extrai dos autos violação efetiva à esfera íntima da consumidora em intensidade capaz de justificar reparação moral.

A autora, ainda que induzida em erro por terceiro que detinha dados sigilosos, participou ativamente da dinâmica do evento, realizando pagamentos sem verificar o beneficiário final dos boletos.

Tal constatação, que **não afasta o dever de reparação material**, pois o vazamento de dados permanece como causa primária e suficiente do prejuízo econômico, **interfere decisivamente na análise do dano moral**, uma vez que revela que os transtornos experimentados não decorreram exclusivamente de conduta imputável ao fornecedor, nem atingiram patamar que extrapole o mero aborrecimento cotidiano.

A existência de **concorrência de causa pela vítima**, ainda que incapaz de excluir a responsabilidade objetiva material — pois a excludente prevista no art. 14, §3º, II, do CDC exige culpa exclusiva — **constitui elemento relevante para a aferição do dano moral**. Isso porque a indenização extrapatrimonial pressupõe abalo psíquico ou emocional de maior gravidade, o que se mostra incompatível com situações em que a própria conduta do consumidor integra, ainda que de modo não exclusivo, a cadeia causal do evento.

Neste sentido, já decidiu esta C. Câmara e este E. TJSP:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE

FRAUDE BANCÁRIA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE TELEFÔNICO. OPERAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PERFIL DA CORRENTISTA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA AFASTANDO A INDENIZAÇÃO PELOS DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA. APELAÇÕES. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS. I. Caso em exame Trata-se de ação declaratória de fraude bancária com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais proposta em razão de suposta invasão digital de sua conta e realização de operações financeiras não reconhecidas. A r. sentença julgou parcialmente procedente a demanda para: (a) declarar a inexigibilidade das obrigações oriundas das operações contestadas; e (b) condenar o réu à restituição do valor transferido indevidamente (R\$ 9.735,19), acrescido de correção e juros legais, distribuindo-se os ônus sucumbenciais proporcionalmente. A autora apelou requerendo a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais. O réu, por sua vez, interpôs apelação sustentando: (i) ilegitimidade passiva e (ii) inexistência de falha na prestação do serviço, sob alegação de culpa exclusiva da vítima. II. Questão em discussão Duas questões centrais submetem-se à apreciação: (i) verificar se banco é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda; e (ii) determinar se há responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes da fraude, considerando a alegada culpa da consumidora e a improcedência do pedido indenizatório por dano moral. III. Razões de decidir Réu que é legítimo a integrar o polo passivo da ação. Conforme a teoria da asserção, a legitimidade ad causam decorre da narrativa inicial, que imputa ao banco falha na prestação de serviço e insuficiência dos mecanismos de segurança digital. As transações impugnadas revelam-se totalmente destoantes do padrão de consumo da autora, conforme extratos carreados pela consumidora, evidenciando falha no dever de segurança da instituição financeira, nos termos dos arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º do CDC, e da Súmula 479/STJ, que reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições bancárias pelos danos oriundos de fortuito interno. Embora a autora tenha contribuído para o evento ao redefinir sua senha por orientação dos fraudadores, tal fato não afasta a responsabilidade do banco diante da concorrência de culpas, pois cabia ao banco detectar movimentações incompatíveis com o perfil da cliente, como prevê o Tema Repetitivo 466/STJ (REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi). O entendimento consolidado nesta C. Câmara – conforme Enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado do TJSP –

impõe ao fornecedor a responsabilidade pelos danos materiais em hipóteses de fraude bancária com fortuito interno, ainda que verificada culpa concorrente do consumidor. **O dano moral, entretanto, foi corretamente afastado, porquanto a conduta imprudente da consumidora concorreu de forma determinante para o êxito do golpe, não se configurando abalo de natureza extrapatrimonial indenizável.** Mantém-se integralmente a r. sentença, inclusive quanto à distribuição dos ônus sucumbenciais e aos critérios de atualização previstos na Lei n.º 14.905/2024, com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 20%, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC, observado o benefício da gratuidade de justiça. IV. Dispositivo e tese Recursos desprovidos. Tese de julgamento: A instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais decorrentes de fraude eletrônica quando comprovada a ocorrência de fortuito interno e operações atípicas em relação ao perfil do correntista. **A culpa concorrente do consumidor determinante para o êxito do crime não exclui a responsabilidade objetiva do banco, mas afasta o dever de indenizar por danos morais.** Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CPC, art. 85, §§ 2º e 11; CDC, arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º; CC, art. 406, § 2º (Lei 14.905/2024). Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023; TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, j. 27.11.2023; TJSP, Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, j. 16.02.2024; TJSP, Apelação Cível 1150772-12.2024.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, j. 24.07.2025. (TJSP; Apelação Cível 1005706-60.2023.8.26.0609; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taboão da Serra - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025 - destaquei)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. DANO MATERIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. I. Caso em exame. Autora vítima de golpe da falsa central de atendimento que resultou em transferências bancárias indevidas e contratação fraudulenta de empréstimo. Instituições financeiras demandadas por falha na prestação do serviço. II. Questão em discussão. A questão em discussão consiste em: (i) saber se existe responsabilidade das instituições financeiras pelos danos materiais sofridos pela autora em decorrência de fraude

perpetrada por terceiros; (ii) saber se o evento danoso gerou dano moral indenizável; (iii) saber como deve ser distribuído o ônus sucumbencial. III. Razões de decidir. A fraude bancária perpetrada por terceiros, ainda que mediante participação involuntária da vítima ao fornecer seus dados e senhas, caracteriza fortuito interno, não eximindo as instituições financeiras da responsabilidade objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. O sistema de segurança das instituições deve ser capaz de identificar e impedir transações atípicas que fogem ao padrão habitual do consumidor. **A responsabilidade das instituições financeiras decorre do risco do negócio, sendo irrelevante a participação do consumidor quando induzido por meio de fraude. Contudo, o mero dissabor decorrente de prejuízo patrimonial, sem demonstração de ofensa excepcional à dignidade da pessoa humana, não configura dano moral indenizável.** IV. Dispositivo. Preliminares da Nubank rejeitadas. Recursos dos réus desprovidos. Recurso da autora parcialmente provido para determinar a distribuição dos ônus sucumbenciais integralmente aos réus. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. 2. O prejuízo financeiro decorrente de fraude bancária, por si só, não configura dano moral indenizável, exigindo-se a comprovação de circunstâncias excepcionais que ultrapassem o mero dissabor. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, incisos V e X; CC, art. 927; CDC, arts. 7º, parágrafo único; 14; 25, §1º; CPC, arts. 85, §11; 86, parágrafo único. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.161.428/SP, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, rel. p/ acórdão Min. Moura Ribeiro, j. 11.03.2025; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.121.413/SP, Quarta Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 16.09.2024. PRELIMINARES REJEITADAS. RECURSOS DOS RÉUS NÃO PROVIDOS. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1106538-79.2023.8.26.0002; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025 - destaquei)

Direito civil. Apelação. Ação indenizatória. Fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central". sentença de parcial procedência. recurso da autora. sentença mantida. Dano moral não configurado. recurso não provido. I. Caso em exame 1. Apelação da autora pleiteando a fixação de indenização por danos morais e o afastamento da sucumbência recíproca. II. Questões em discussão 2.

Verificação: (i) da configuração de danos morais e (ii) da possibilidade do afastamento da sucumbência recíproca. III. Razões de decidir 3. Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". 4. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente. 5. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 6. Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF 7. **Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pela interrupção das cobranças declaradas inexigíveis com integral ressarcimento à requerente.** IV. Dispositivo e tese 8. Sentença mantida 9. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1019969-34.2024.8.26.0554; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2025; Data de Registro: 16/05/2025 - destaquei)

PRELIMINAR – NULIDADE – Alegação de sentença extra petita – Descabimento – Decisão que examinou o pedido nos limites apresentados pela parte – Vício não caracterizado – Rejeição. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Fraude bancária – Golpe da falsa central telefônica – Autor que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador – Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro do correntista – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Devolução dos valores mantida – **Dano moral não configurado** – **Consumidor que concorreu para o evento** – **Indenização afastada** – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1027347-72.2024.8.26.0576; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível; Data

do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 11/04/2025 - destaquei)

Assim, reconhece-se que **o risco da atividade bancária impõe ao fornecedor o dever de absorver o prejuízo econômico**, inclusive considerando quitadas as parcelas afetadas pela fraude. Porém, tal regime de responsabilidade **não implica presunção automática de dano moral**, sobretudo quando as circunstâncias evidenciam ausência de abalo relevante e participação do consumidor na concretização do fato, o que afasta a presunção de dano moral in re ipsa e impede a sua concessão.

A solução adotada - indenização material integral e não reconhecimento do dano moral - preserva a coerência sistêmica do CDC, evita a banalização da tutela extrapatrimonial, respeita o caráter compensatório-punitivo da indenização moral e impede enriquecimento sem causa, ao mesmo tempo em que assegura proteção efetiva contra falhas na prestação do serviço bancário.

Diante do exposto, **dou parcial provimento** ao recurso de apelação, para reformar a r. sentença e, nos termos do art. 487, I, do CPC, **julgar parcialmente procedente a ação, declarar** quitadas as parcelas nº 04 e nº 05 do contrato de financiamento, afastando encargos moratórios, multa e juros, bem como determinar a regularização do contrato e impedir qualquer negativação decorrente dessas parcelas, preservando-se a exigibilidade apenas das parcelas vincendas.

Considerando o parcial provimento do recurso, reconhece-se a sucumbência recíproca, nos termos do art. 86 do CPC. A autora obteve proveito econômico consistente na declaração de quitação das parcelas nº 04 e nº 05, com afastamento de encargos moratórios, multa e juros. O réu, por sua vez, obteve êxito quanto ao indeferimento dos pedidos de danos morais e de repetição de indébito. Assim, cada litigante arcará com metade das custas e despesas processuais, fixando-se os honorários advocatícios em 10% sobre o respectivo proveito econômico obtido por cada parte, observado o art. 86, caput, do CPC e a gratuidade deferida à autora, nos termos do art. 98, §3º, do mesmo diploma.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. De todo modo, embora seja pacífico o entendimento de que o prequestionamento não exige a transcrição numérica de dispositivos legais, bastando o enfrentamento da matéria, para evitar alegação de negativa de prestação jurisdicional, dou por expressamente prequestionados os arts. 5º, V, X e LXXIV da CF; arts. 6º, VI, VII e VIII, 12, §3º, III, 14, §§1º e 3º, e 42, par. ún., do CDC; arts. 1.010, II, 1.012, 85, §§2º, 3º e 11, 98, 99, 485, VI, e 507 do CPC; arts. 186, 389 e 406 do CC; arts. 1º e 2º da LC 105/2001; e arts. 6º, VII, 42, 43, III e 46 da LGPD.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Posto isto, **dou provimento em parte** ao recurso, nos termos da fundamentação.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA
Assinatura Eletrônica