



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001280210**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012742-95.2024.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado WESLEY SILVA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FÁBIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 4 de dezembro de 2025.

**JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

VOTO N. 1012742952024

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE QUITAÇÃO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. PAGAMENTO INTEGRAL COMPROVADO. RECUSA INDEVIDA NA BAIXA DO GRAVAME. COBRANÇA PERSISTENTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva, pois a instituição financeira, como credora fiduciária, é a única parte legítima para responder pelo pedido de quitação do contrato e baixa do gravame.

2. Comprovado o pagamento do boleto de quitação, emitido com a chancela da instituição financeira e destinado a ela, resta caracterizada a falha na prestação do serviço pela recusa em reconhecer o adimplemento.

3. A tese de fraude por terceiro resta afastada quando os elementos dos autos, incluindo o comprovante de agendamento de pagamento, indicam que o beneficiário era o próprio banco ou seu preposto de cobrança autorizado.

4. A manutenção indevida do gravame sobre o veículo, somada à cobrança ostensiva e ameaçadora de dívida já paga, ultrapassa o mero dissabor e configura dano moral indenizável.

5. Valor arbitrado a título de danos morais (R\$ 5.000,00) que se mostra razoável e proporcional às circunstâncias do caso.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença (fls. 226/230), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a quitação do contrato de financiamento nº 5.675.554 e condenar o banco réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais. Condição a eficácia da quitação ao depósito judicial pelo autor do valor incontroverso (R\$ 6.715,26), autorizada a compensação, e distribuiu a sucumbência.

Sustentam as razões recursais (fls. 234/252) que a respeitável sentença merece reforma, pois: (1) o banco apelante é parte ilegítima para figurar no polo passivo; (2) houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, que teria efetuado pagamento de boleto fraudulento; (3) não houve falha na prestação do serviço; (4) o débito permanece hígido,

sendo indevida a declaração de quitação; (5) os fatos narrados não configuram dano moral, tratando-se de mero dissabor; (6) subsidiariamente, o valor da indenização deve ser reduzido; (7) o termo inicial dos juros de mora sobre os danos morais deve ser a data do arbitramento.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 265/269.

Breve, o relato.

### **Análise das questões preliminares**

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco apelante não comporta acolhimento. A instituição financeira é a credora fiduciária no contrato de financiamento nº 5.675.554, objeto central da lide.

Sendo o banco o titular do crédito e o responsável pela manutenção do gravame sobre o veículo, é a única parte legítima para responder aos pedidos de declaração de quitação e de baixa da restrição. A eventual participação de escritórios de cobrança terceirizados não exime o credor de sua responsabilidade, tratando-se de prepostos que atuam em seu nome.

Tempestivo e preparado, conheço do recurso interposto (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013, caput, CPC).

### **2. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, 3. Falha na prestação do serviço e 4. Declaração de quitação.**

O apelante centra sua tese de mérito na ocorrência de fraude, alegando que o apelado teria pago um boleto falso, configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. A tese é manifestamente improcedente e contrária às provas dos autos.

Conforme bem delineado pelo juízo de primeiro grau, o comprovante de agendamento (fls. 26) indica claramente o “BANCO BRADESCO” como beneficiário.

Não há que se falar em culpa do consumidor. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas no âmbito de suas operações, incluindo a emissão de boletos por seus prepostos, é objetiva, caracterizando fortuito interno.

Nesse sentido: “AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe do boleto falso – R. Sentença de improcedência – Recurso da autora – Alegação de que não havia como saber que o boleto era fraudado – Pretensão na restituição do valor pago indevidamente – Possibilidade – Boleto fraudado que foi emitido do próprio site do banco réu e que foi

produzido com o logotipo do réu, tendo como beneficiário o próprio banco réu – Boleto que apresenta ainda o número do contrato, o número da parcela a ser quitada, nome completo da autora e dados que, em tese, somente o banco apelado teria – Nome do recebedor terceiro que só apareceu no comprovante de pagamento, ou seja, quando o pagamento já havia sido realizado – Falha na prestação dos serviços evidenciada – Fortuito interno – Súmula nº 479 do STJ – De rigor a reforma da r. sentença para condenar o banco réu ao pagamento da repetição do indébito no valor de R\$ 2.935,66, corrigida monetariamente pelos índices da tabela do TJSP, desde o desembolso, e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, devidos desde a citação, tudo até a data do efetivo pagamento – Restituição em dobro aplicada – Desnecessidade de comprovação de má-fé – Aplicação do atual entendimento do STJ – Ausência de comprovação de erro justificável pelo fornecedor de serviços – Recurso provido – COMPENSAÇÃO LEGAL determinada – DANO MORAL – Caracterizados – Situação que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento – Serviço defeituoso – Fixação do valor da indenização em R\$ 10.000,00 – Precedentes da Câmara – Sentença reformada – Recurso provido – Sucumbência invertida – Recurso provido, com determinação.” (TJSP; Apelação Cível 1011973-66.2023.8.26.0506; Rel. Achile Alesina; 15ª Câmara de Direito Privado; j. 09/05/2024).

Assim, a recusa em reconhecer o pagamento e proceder à baixa do gravame configura clara falha na prestação do serviço. Ademais, o próprio Banco consta como beneficiário, tanto no boleto quanto no comprovante.

Correta, portanto, a sentença ao declarar a quitação do contrato, mediante o depósito judicial do valor incontroverso, conforme determinado pelo magistrado, visto que, de acordo com o autor, o banco havia procedido ao estorno administrativo do valor.

#### **5. Configuração do dano moral e 6. Quantum indenizatório**

A conduta do banco apelante ultrapassou, em muito, os dissabores cotidianos. O apelado, mesmo após quitar sua dívida, viu-se privado do pleno exercício do direito de propriedade, impedido de comercializar o veículo pela manutenção indevida do gravame.

Ademais, foi submetido a cobranças ostensivas e ameaçadoras por parte dos prepostos do banco, sendo taxado de “mau pagador” por um débito inexistente. Tal situação gera evidente angústia e constrangimento, configurando o dano moral.

Quanto ao quantum indenizatório, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), fixado na origem, mostra-se razoável e proporcional, atendendo tanto ao caráter compensatório à vítima quanto ao pedagógico-punitivo ao ofensor, sem gerar



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

enriquecimento ilícito.

Nesse sentido: “APELAÇÃO. Ação indenizatória. Pagamento de financiamento de veículo através de boleto falso. Autora Marleni alega que, com a intenção de quitar financiamento de veículo firmado pelo requerente José, por meio dos canais oficiais da instituição financeira foi redirecionada para conversa de 'whatsapp' em que uma pessoa se passando por funcionária do banco informou dados sigilosos do contrato de financiamento e enviou boleto para quitação. Afirma que efetuou o pagamento que teve como beneficiária a empresa corrê, contudo, continuou a receber as cobranças. Quer a rescisão do contrato e a condenação dos requeridos ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Respeitável sentença de parcial procedência. Julgado condenou os réus à devolução do montante desembolsado e ao pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$ 5.000,00. Recurso do banco. Apelante suscita preliminar de ilegitimidade passiva. Argumenta que não restou comprovado que o boleto tenha sido solicitado nos seus canais oficiais de comunicação e que não foi o beneficiário do valor pago. Saliencia que o estorno deveria ter sido solicitado ao banco que recebeu o pagamento. Entende que descabe a repetição de indébito, observada a conduta negligente dos próprios requerentes. Aponta que deve ser afastada a sua responsabilidade com base no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Quer a improcedência, a redução do valor da indenização por danos morais e dos honorários de sucumbência e a aplicação da taxa 'Selic' no cálculo dos consectários legais. Legitimidade passiva do banco. Instituições financeiras que respondem objetivamente e solidariamente por eventuais fraudes perpetradas por terceiros no âmbito das operações bancárias. Inteligência da Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça e do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Precedente. Pagamento de boleto fraudado que não tinha como beneficiário o banco, mas, sim, a empresa corrê. Documento obtido pela autora em conversa de 'whatsapp' com terceiro que se passou por funcionário do banco. Boleto que continha dados sigilosos da relação negocial entre o contratante do financiamento e a instituição financeira como número do contrato, número das parcelas remanescentes e o endereço do devedor escrito erroneamente da mesma forma que na cédula de crédito bancário. Tratativas por meio do aplicativo em que foi informado também o valor exato de cada parcela e a descrição do veículo. Golpe que acabou tendo sucesso aos fraudadores em razão do vazamento destes dados. Fortuito interno. Responsabilidade da instituição financeira. Inteligência do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dever de restituir a quantia desembolsada e abalo moral evidenciados. Precedentes. Indenização por danos morais arbitrada pelo Juízo de origem

com adequação, proporcionalidade e razoabilidade e não comporta alteração. Honorários de sucumbência fixados no percentual mínimo (10%) sobre o valor da condenação. Manutenção. Inaplicabilidade da taxa 'Selic' para atualização do valor das indenizações por todo o período. Taxa referencial que era aplicada apenas a débitos de natureza tributária. Precedente. Aplicabilidade da taxa 'Selic' a partir da vigência da Lei 14.905/2024 como já constou da sentença. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000022-8.26.0698; Rel. Dario Gayoso; 27ª Câmara de Direito Privado; j. 28/06/2025).

O apelante requer que os juros de mora sobre os danos morais incidam a partir do arbitramento. Contudo, tratando-se de responsabilidade civil contratual, os juros de mora fluem a partir da citação, conforme acertadamente determinou a sentença.

A obrigação de indenizar, neste caso, decorre do inadimplemento contratual do banco (falha na prestação do serviço e recusa em cumprir sua parte na avença). A citação constitui o devedor em mora.

Nesse sentido: “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 pago 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: 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: 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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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. O dano moral é configurado diante da angústia e intranquilidade sofridas pelo consumidor em razão da falha de segurança bancária e do abalo decorrente da fraude, embora o valor deva ser mitigado ante a sua culpa concorrente. O quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da sessão de julgamento (Súmula 362/STJ) e juros de mora desde a citação. O dano material deve ser integralmente ressarcido (R\$ 8.737,92), corrigido monetariamente desde o desembolso e acrescido de juros legais a partir da citação, conforme os arts. 405 e 406, § 1º, do CPC. Inversão dos ônus sucumbenciais, com condenação dos apelados ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o proveito econômico obtido (art. 85, § 2º, do CPC). IV. Dispositivo e tese: 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, rel. Ministra Nancy Andriighi, 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; Rel. Roberto Maia; 20ª Câmara de Direito Privado; j. 12/11/2025).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, com relação aos honorários de sucumbência, ao contrário do alegado, estes foram fixados proporcionalmente à sucumbência de cada parte, não havendo que se falar em valor excessivo.

Termos em que se nega provimento ao recurso. Vencida a recorrente neste grau recursal e tendo sido fixados honorários advocatícios, ficam majorados em 5%, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a gratuidade, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos de declaração somente serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade ao resultado do julgamento atrairá a incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e assegurar a garantia da duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que aleguem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que “o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado” (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).