



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000088834**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013459-92.2023.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que são apelantes MIDWAY S/A (CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO) e LOJAS RIACHUELO S/A, é apelado MARCOS AURÉLIO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**ALEXANDRE DAVID Malfatti**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação cível nº 1013459-92.2023.8.26.0019**

**Apelantes: LOJAS RIACHUELO S.A. e MIDWAY S.A. – CRÉDITO,  
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**

**Apelado: MARCOS AURÉLIO DOS SANTOS**

**Origem: 03ª Vara Cível do Foro de Americana**

**Voto nº 18.697**

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL  
PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DOS RÉUS IMPROVIDA.**

**CONSUMIDOR. FRAUDE. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. FATURA FRAUDULENTA DE CARTÃO DE CRÉDITO. VAZAMENTO DE DADOS. RESSARCIMENTO DEVIDO. DANO MORAL CONFIGURADO.** *Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso dos réus. **Primeiro, reconhece-se a responsabilidade das rés no evento danoso.** Falha da corré que permitiu o vazamento dos dados do financiamento do autor. Conforme consta nos autos, o autor firmou contrato de cartão de crédito junto a ré e após efetuar o pagamento de boleto fraudulento, se viu vítima de golpe. Autor que recebeu um e-mail com o boleto fraudulento e foi induzido a pagar boleto falso. Fortuito interno. Incidência da súmula nº 479 do STJ com aplicação do art. 14 do CDC. **Segundo, determina-se a devolução dos valores pagos pelo autor a título de danos materiais.** Se reconhecida responsabilidade dos bancos réus pelo evento danoso, de rigor a restituição dos valores dispensados para quitação do boleto fraudado (R\$ 345,11). **E terceiro, reconhece-se a ocorrência de danos morais.** A autora vivenciou situação de frustração e aborrecimento ao saber que a fatura não estava quitada, mesmo após efetuar o pagamento. Além disso, verificou-se um atendimento inadequado pelas rés na solução do problema. Condenação das rés, solidariamente, ao pagamento de indenização no valor de R\$ 8.000,00, parâmetro admitido pela Turma julgadora para cumprimento das funções compensatória e inibitória. **Ação julgada parcialmente procedente.***

**SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DAS RÉS IMPROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **MARCOS AURÉLIO DOS SANTOS** em face de **LOJAS RIACHUELO S.A.** e **MIDWAY S.A. – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**.

A r. sentença (fls. 205/208) **julgou parcialmente procedente a ação**, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) *Não tendo sido pleiteada a produção de quaisquer provas, julgo antecipadamente a lide. Não arguidas preliminares, passo ao exame do mérito. Fixo a premissa de que a relação estabelecida entre os litigantes é de natureza consumerista, de modo que a ela incidem os preceitos de ordem pública e interesse social esculpido no Código de Defesa do Consumidor. E, evidentemente, tal circunstância de per se analisada, não induz ao inexorável acolhimento dos pedidos iniciais. Pois bem, não obstante a imensa falta de cautela por parte do autor ao realizar o pagamento do boleto nitidamente falso, eis que continha erros grosseiros e facilmente perceptíveis, entende o Juízo que o boleto somente foi emitido em razão do vazamento dos dados pessoais do autor, quando realizou a compra mencionada na inicial, com o cartão da RIACHUELO. Oras, como os fraudadores possuíam os dados pessoais do autor que apuseram no boleto? E como sabiam que ele recentemente havia realizado uma compra com o cartão de crédito da RIACHUELO? E como sabiam acerca do valor aproximado da compra, tal como constava do boleto emitido? A única resposta plausível é que, de alguma forma, as rés possibilitaram o vazamento dos dados do requerente, possibilitando assim a emissão do boleto falso e induzindo o autor, hipossuficiente e vulnerável, a realizar o respectivo pagamento, que foi direcionado a um terceiro. E ao assim agirem contribuíram de forma decisiva para o evento danoso, impondo-se a sua responsabilização pelo ocorrido. Nesse passo, impõe-se compelir as rés a pagarem ao autor a quantia equivalente ao valor por ele desembolsado para pagamento do boleto falso de R\$ 345,11. Quanto aos danos morais, sua ocorrência chega a ser intuitiva. Por primeiro, pelo fato de o nome do autor ter sido negativado pelas rés, eis que nele havia se inculcado a certeza de que havia efetuado o pagamento de sua dívida. E que não se ignore o desvio do tempo produtivo do autor, na tentativa de solucionar extrajudicialmente a questão, tendo as rés lhe feito ouvidos moucos, ora dizendo que a questão deveria ser resolvida por e-mail, ora por telefone, ora presencialmente ... E também não se olvide o prejuízo financeiro experimentado pelo autor, salientando que R\$ 345,11 para uma pessoa de baixa renda, como é o seu caso, inegavelmente traz um desequilíbrio às finanças. Ademais, a situação vivenciada pelo autor decerto lhe trouxe imensa sensação de insegurança. Outrossim, não se pode desprezar que dados sensíveis do requerente foram vazados. Trata-se de situação em que no lesado se arraigam deletérios sentimentos de angústia, impotência, revolta, indignação, nervosismo, stress e aflição, em intensidade suficiente para afetar o seu psiquismo, abalar sua esfera anímica, subtrair sua paz de espírito e alterar o seu cotidiano, gerando assim o dano moral indenizável. E sendo certa a ocorrência de danos morais,*

*passo à sua quantificação, salientando a inexistência de critérios legais disciplinando a questão, de maneira que há de ser considerada a tríplice natureza da reparação pecuniária do dano moral (pedagógica, punitiva e compensatória), em consonância com as circunstâncias do caso concreto, dentre as quais ganham relevo: a) a culpa grave na conduta dos réus; b) a necessidade de neles se inculcar o dever de engendrar mecanismos eficazes para evitar que situações similares se repitam; c) a capacidade financeira dos réus. d) os deletérios sentimentos que no autor se arraigaram; e) a quebra da confiança que o autor depositava nos réus; f) a sensação extremamente negativa de insegurança; g) o fato de o evento ter também contado com certa dose de negligência do próprio autor. Assim é que arbitro a indenização a título de danos morais em favor do autor em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), quantia que reputo serena, harmônica, razoável e proporcional, bem assim consoante as circunstâncias supra alinhavadas. Diante do exposto e pelo mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados pelo autor e, conseqüentemente, JULGO EXTINTO O PROCESSO COM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, forte no artigo 487, inciso I, do CPC, fazendo-o para CONDENAR SOLIDARIAMENTE os réus: A) a lhe pagarem a quantia de R\$ 345,11 (trezentos e quarenta e cinco reais onze centavos) a título de indenização por danos materiais, acrescida da taxa SELIC desde o respectivo desembolso; B) a lhe pagarem a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de indenização por danos morais, com juros de mora a partir da citação pela diferença entre a SELIC e o IPCA-E até a data da prolação da presente sentença, a partir de quando deverá incidir tão somente a SELIC. Por força da sucumbência, CONDENO SOLIDARIAMENTE os réus ao reembolso das eventuais custas e despesas processuais despendidas pelo autor, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios devidos ao patrono deste último, ora fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação, salientando que nos termos da Súmula 326, do STJ, a fixação da indenização por danos morais em quantia inferior àquela inicialmente pletieada, não implica em sucumbência recíproca. P.R.I.C"*

Os réus interpuseram recurso de **apelação** (fls. 212/247). Em síntese alegou a ausência de defeito na prestação dos serviços. Sustentou que o boleto estava com data de vencimento equivocado e que apresentava algumas divergências. Argumentou a falta de cautela do autor diante da possibilidade de identificação da fraude pelo apelado. Sustentou fortuito externo e culpa exclusiva do apelado. Ademais, alegou a ausência de danos materiais e morais passíveis de reparação. Ao final, deduziu pedido de reforma da r. Sentença para sua improcedência.

O autor apresentou contrarrazões (fls. 253/262).

## **É O RELATÓRIO.**

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com o devido recolhimento de preparo (fls. 248/249).



Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo. As partes, ademais, terão oportunidade para apresentação de memoriais e sustentações orais pelo sistema, como regulamentado pelo CNJ. Os destaques de questões de fato ou mesmo de ordem pública serão resolvidos pela Turma julgadora via embargos de declaração.

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

### **1. Defeito do serviço bancário — responsabilidade dos réus**

Constou da petição inicial, em síntese, que no mês de julho, o autor foi até a loja Riachuelo, localizada no Tivoli Shopping, onde foi atendido por um colaborador que ofereceu o cartão da loja. Assim, ele adquiriu o cartão e realizou a compra de um conjunto de moletom e um tênis no mesmo dia, que ficou no montante de R\$ 281,59 (duzentos e oitenta e um reais e cinquenta e nove centavos), utilizando para pagamento o cartão recém adquirido, em apenas uma parcela com vencimento para o dia quinze. O autor narrou que mais ou menos próximo ao vencimento recebeu um boleto via e-mail com o nome da Midway Riachuelo S/A, com CNPJ 09.464.032/0001-12, no valor de R\$ 345,11 (trezentos e quarenta e cinco reais e onze centavos), com vencimento para o dia 10 de julho de 2023, constando nome completo e CPF do Sr. Marcos Aurélio. Ressaltou que ainda que o valor do boleto não fosse o mesmo, realizou o pagamento, crendo que se tratava de juros. Todavia, após alguns dias, recebeu e-mails e mensagens de texto informando que seu nome iria para o SPC SERASA, por falta de pagamento da fatura. Ao ver o boleto e comprovante de pagamento uma amiga verificou que o pagamento fora realizado para o Sr. BRUNO SILVA DA COSTA SILVESTRE ALVES, com CNPJ sob o nº 51.076.209/0001-70, com nome fantasia de BSDCSALVES ASSIST. Daí a origem da ação.

As corrés RIACHUELO e MIDWAY S/A apresentaram contestação (fls. 58/89). Preliminarmente, impugnaram o valor atribuído à causa e a concessão da Justiça Gratuita em favor do autor. E no mérito alegaram que o autor foi vítima do golpe do boleto falso; afirmaram que o boleto era nitidamente falso; disseram que houve uma manipulação de informações de forma grosseira e facilmente perceptível; destacaram a absoluta falta de cautela do autor; afirmaram que adotam medidas para que seus clientes não sejam vítimas do golpe do boleto falso; sustentaram não

ter havido qualquer falha na prestação de seus serviços que pudesse ensejar sua responsabilização; afirmaram que não tiveram qualquer participação no ocorrido; defenderam a inoccorrência de danos morais indenizáveis; impugnam a quantia indenizatória pleiteada; impugnam o pedido de indenização por danos materiais; pugnaram, assim, pela rejeição dos pedidos iniciais.

Evidente a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). Em relação à instituição financeira, a matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras").

Conforme consta nos autos, o autor firmou contrato de cartão de crédito junto a ré e após efetuar o pagamento de boleto fraudulento, se viu vítima de golpe.

**A falha da corré se evidenciou em três pontos.**

**Primeiro, restou evidente a falha no sistema de segurança das rés, ao permitir o vazamento de dados do contrato do autor.**

Restou evidente que o fraudador possuía os dados pessoais do autor, eis que o boleto fraudado continha os dados pessoais do consumidor (fls. 37):

Banco Inter		077-9	07797.77705 11688.754784 29678.185256 1 94070000034511			
Cedente MIDWAY RIACHUELO S/A	Agência / código do Cedente 4235-2 / 313286605	Espécie	Quantidade	Nosso número 3245436887		
Número do documento 29875334	Contrato	CNPJ 09.464.032/0001-12	Vencimento 10.07.2023	(-) Valor documento		345,11
(-) Desconto/ Abatimento	(-) Outras deduções	(-) Mora/ Multa	(-) Outros acréscimos	(-) Valor cobrado		
Sacado MARCOS AURELIO DOS SANTOS				Autenticação mecânica		
Corte na linha pontilhada						
Banco Inter		077-9	07797.77705 11688.754784 29678.185256 1 94070000034511			
Local de pagamento Pagável em qualquer banco até o vencimento	Vencimento		10.07.2023			
Cedente MIDWAY RIACHUELO S/A	Agência / Código do Cedente 4235-2 / 313286605					
Data do documento 07.07.2023	Número do Documento 29875334	Espécie Documento	Aceite	Data process.	Nosso número 3245436887	
Uso do banco	Carteira 10	Espécie R\$	Quantidade	Valor	(-) Valor documento	
Instruções				(-) Desconto/ Abatimento		
1) Sx Caixa: NÃO RECEBER ESTE BOLETO COM CHEQUE(S) Não receber após o vencimento.				(-) Outras deduções		
				(-) Mora/ Multa		
				(-) Outros acréscimos		
				(-) Valor cobrado		

Aliás, multiplicam-se os processos em que os fraudadores iniciam o golpe, a partir do acesso aos dados do consumidor. Esse acesso ocorre no âmbito interno das instituições pela captura ou interceptação de comunicações legítimas iniciadas em telefones ou sites. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal.

**Esse vazamento dos dados do contrato se deu por falha no sistema interno do banco réu, na forma do artigo 14 do CDC e artigos 43, 44 e 45 da LGPD.**

**Incidiam os artigos 44 e 45 da Lei nº 13.709/2018, in verbis:**

*"Art. 44. O tratamento de dados pessoais será irregular quando deixar de observar a legislação ou quando não fornecer a segurança que o titular dele pode esperar, consideradas as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

*I - o modo pelo qual é realizado;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III - as técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis à época em que foi realizado.*

*Parágrafo único. Responde pelos danos decorrentes da violação da segurança dos dados o controlador ou o operador que, ao deixar de adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 desta Lei, der causa ao dano.*

*Art. 45. As hipóteses de violação do direito do titular no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente."*

O "golpe do boleto" apresenta uma dinâmica em que o fraudador obtém dados para além do número de telefone do consumidor, isto é, com acesso indevido aos dados da operação, em especial número, valor, prestações, etc (CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli; BAUERMAN, Sandra. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 148, p. 23-41, jul./agô., 2023).

**A falha da corré encontra-se na insegurança de seu sistema de emissão de boletos, que permitiu o alojamento de estelionatários - verdadeiros parasitas.**

Essa foi a causa determinante do chamado "golpe do boleto". Ou seja, o autor viu seus dados vazados para o estelionatário, a partir de um contato legítimo. Este é o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, em recente julgamento do Recurso Especial nº 2.077.278, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 03/10/2023,

destacando-se a ementa:

**"CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.**

1. *Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada em 13/2/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/2/2022 e concluso ao gabinete em 19/6/2023.*

2. *O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.*

3. *Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).*

4. *Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada.*

5. **Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD).**

6. **No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado “golpe do boleto”, uma vez que**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento).*

*7. O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.*

*8. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

*9. Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau.”*

**Segundo,** verificou-se que o boleto fraudado foi emitido por meio do portal eletrônico da própria corré, o que trouxe ainda mais segurança para o autor (fls. 39):



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Fwd: Acordo Riachuelo**

1 mensagem

Marcos A.Santos <marcos.a.santos.xangooxum@gmail.com>  
Para: "mainebb15@gmail.com" <mainebb15@gmail.com>

5 de setembro de 2023 às 10:02

----- Forwarded message -----

De: **Central de Relacionamento Riachuelo** <riachuelo.atendimento@yandex.com>  
Date: sex., 7 de jul. de 2023 15:42  
Subject: Acordo Riachuelo  
To: marcos.a.santos.xangooxum@gmail.com <marcos.a.santos.xangooxum@gmail.com>

Prezado (a) Cliente, **MARCOS AURELIO DOS SANTOS.**

Segue anexado a este e-mail o boleto solicitado para pagamento relativo à negociação do seu cartão Riachuelo.

Caso prefira, utilize os dados abaixo para pagamento eletrônico via internet:

**Data de vencimento:**

10/07/2023

**Valor:**

345,11

**Linha digitável:**

07797.77705 11688.754784 29678.185256 1 94070000034511

Central de Atendimento Riachuelo  
Capitais e Regiões Metropolitanas - 3004 5417  
Demais Localidades - 0800 727 4417

**E terceiro**, na instrução processual, verificou-se que o boleto bancário tinha como beneficiário a corré MIDWAY RIACHUELO S/A (fls. 43):

Banco Inter		077-9	07797.77705 11688.754784 29678.185256 1 94070000034511			
Cedente	MIDWAY RIACHUELO S/A		Agência / Código do Cedente	Espécie	Quantidade	Nosso número
			4235-2 / 313286605			3245436887
Número do documento	Contrato	CNPJ	Vencimento	(-) Valor documento		345,11
29875334		09.464.032/0001-12	10.07.2023			
(-) Desconto/ Abatimento	(-) Outras deduções	(-) Mora/ Multa	(-) Outros acréscimos	(-) Valor cobrado		
Sacado						Autenticação mecânica
MARCOS AURELIO DOS SANTOS						

Ao que consta, se o código de barras não apresentou erros no seu processamento e os dados cadastrais da autora foram precisos, não

havia dúvida de que a fraude partiu de pessoa com acesso a esses dados, pelo sistema interno do banco réu. O fortuito interno não servia para exclusão da responsabilidade da instituição financeira.

E nem se diga que o fato do boleto apresentar algumas divergências, o autor teria agido com desídia no pagamento do boleto. Conforme bem ressaltado pelo douto magistrado de primeiro grau, os fatos narrados demonstram que houve o vazamento de dados, isto porque como seria possível os fraudadores terem ciência de que ele havia realizado uma compra com o cartão de crédito da RIACHUELO, bem como sabiam acerca do valor aproximado da compra, tal como constava do boleto emitido.

Esse quadro probatório fazia incidir o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

**A posição da Turma julgadora sobre a culpa (causa) concorrente afina-se com precedentes do Superior Tribunal de Justiça, destacando-se o RECURSO ESPECIAL Nº 2220333 – DF, relator o Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 08/10/2025 e com a seguinte ementa:**

*"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTELATÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO.*

- 1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário.*
- 2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.*
- 3. **A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.***
- 4. **A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas***

*hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos.*

*5. A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.*

**6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos.**

*7. Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil. Súmula nº 98/STJ.*

*8. Recurso especial provido."*

A respeito da responsabilidade da instituição financeira em semelhantes golpes praticados contra o consumidor, confirmam-se precedentes desta 12ª Câmara de Direito Privado, destacando-se as ementas:

*" Contrato bancário. Golpe da central de atendimento e emissão de boleto falso para quitação de empréstimo. Pretensão de indenização por danos materiais e morais. Sentença de Improcedência. Reforma em parte. recurso da autora. Impugnação à gratuidade de justiça. Rejeitada. Nada foi colacionado aos autos e tampouco foram produzidas provas pelos corréus no sentido de que a autora ostenta condições financeira que torna a autora capaz de custear as despesas processuais. Sendo assim, os elementos carreados aos autos justificam a concessão da gratuidade judicial, prevalecendo, até prova em contrário, a presunção de necessidade da benesse. Questão preliminar. Legitimidade dos corréus. Falha na prestação de serviços. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Trata-se da fraude conhecida como golpe do boleto e que, no caso concreto, só foi possível pelo uso de ferramentas disponibilizadas pelos réus. As provas asseguram que a fraude foi perpetrada quando a autora que, ao tentar a quitação de financiamento, foi redirecionada para atendimento por meio do aplicativo "Whatsapp", cuja atendente enviou-lhe boleto falso. Nesse panorama, os réus devem responder pelos danos decorrentes do serviço deficiente, pela falta da segurança legitimamente*

*esperada pelo consumidor. Danos materiais. Reparação do valor equivocadamente pago. Cabimento. Acolhe-se a pretensão de reparação de danos materiais, correspondente ao valor equivocadamente pago, corrigidos desde a data do desembolso, acrescidos de juros legais a contar da citação. Danos morais. Configurados. A autora possui presumida boa-fé e foi ludibriada por terceiros, despendendo seus esforços para tentar solucionar o problema que estava enfrentando. A fim de atender aos anseios reparatório e punitivo, e ao caráter profilático e pedagógico da medida, fixa-se a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Apelação parcialmente provida" (Apelação Cível 1008458-95.2023.8.26.0482, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 25/03/2025)*

*" AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. RECURSO ADESIVO DO AUTOR IMPROVIDO. CONTRATO BANCÁRIO. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. GOLPE DO BOLETO. RESPONSABILIDADE DA RÉ. DEFEITO DO SERVIÇO. VAZAMENTO DE DADOS. ACESSO DO FRAUDADOR À INFORMAÇÕES DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO DEVIDA. DANO MORAL REJEIÇÃO. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso das partes. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Vazamento de dados do contrato, como salientado na sentença. A partir de um acesso legítimo ao site da BV com posterior encaminhamento a um número de whatsapp, o autor viu-se envolvido numa fraude. Evidente falha no sistema de segurança da BV, ao permitir a interferência no seu sistema interno (site) e o vazamento de dados. Nexo causal. Consumidora induzida a pagar boleto falso. Incidência dos artigos 14 do CDC e 44, 45 e 46 da LGPD com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Segundo, adequada a restituição do valor pago por meio do boleto falso. Prova do pagamento. Ressarcimento do valor desembolsado pelo autor de R\$ 1.899,99. E terceiro, mantém-se a rejeição do pedido de reparação dos danos morais. O autor não descreveu situação concreta da repercussão extrapatrimonial. Levou-se em consideração, ainda, a partir da narrativa da petição inicial, que, embora num grau menor e não decisão, o autor participou da dinâmica. E o banco réu não se beneficiou do evento danoso. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPROVIDOS." (Apelação Cível 1002761-72.2021.8.26.0156, de minha relatoria, julgado em 15/02/2024)*

**Concluindo-se, reconhece-se a  
responsabilidade das rés pelo evento danoso.**

## **2. Extensão dos danos**

**Reconhecida falha na prestação do serviço, surge o dever de reparação dos danos causados.**

### **2.1. Danos materiais**

Em decorrência da fraude, o autor efetuou o pagamento da quantia de R\$ 345,11 (trezentos e quarenta e cinco reais e onze centavos) para os falsários.

**Uma vez reconhecida a responsabilidade solidária das rés no evento danoso, adequada sua condenação à restituição do valor impugnado.**

### **2.2. Danos morais**

O autor vivenciou situação de frustração e aborrecimento ao saber que a sua fatura não estava quitada, mesmo após efetuar o pagamento. E, como dito anteriormente, o golpe do boleto somente foi possível porque as rés falharam gravemente nos seus deveres de segurança.

Entretanto, mesmo em juízo, as rés insistiram na ausência de responsabilidade pelo ocorrido.

**Sendo assim, devida a reparação dos danos morais.**

**Passo a examinar o valor o valor da indenização.**

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

*"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."*

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de

Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

**E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mantenho a indenização no importe de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), parâmetro admitido pela Turma julgadora em casos semelhantes.** A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, **para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pelo autor e de todos transtornos experimentados.**

**Concluindo-se, nego provimento ao recurso.**

### **Prequestionamento**

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que *“Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial.”* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial)

### **DISPOSITIVO.**

**Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso das rés, e mantenho a r. sentença em seus termos e fundamentos jurídicos.**

Considerando-se a atuação na fase recursal, as rés suportarão, em solidariedade, o pagamento integral das custas judiciais (atualizadas). Mantenho os honorários sucumbenciais conforme lançados na r. sentença porque já se fixados em patamar máximo.

**Alexandre David Malfatti**  
**Relator**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO