



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000198732

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017157-08.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A, são apelados/apelantes MARCELO ORTOLANI e CARLA ROBERTA DOS SANTOS ORTOLANI.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento em parte ao recurso dos autores. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 10 de março de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1017157-08.2024.8.26.0008

Apelante/Apelado: Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A

Apdos/Aptes: Marcelo Ortolani e Carla Roberta dos Santos Ortolani

Comarca: São Paulo

Voto nº 5014

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DOS AUTORS PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. **Apelação interposta por ambas as partes contra sentença de primeira instância julgou procedente o pedido, condenando o réu à devolução de R\$ 1.705,75 e ao pagamento de R\$ 1.000,00 por danos morais a cada autor.**

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. **A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade da instituição financeira pelo pagamento de boleto fraudulento e (ii) a adequação do valor da indenização por danos morais.**

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. **A responsabilidade objetiva da instituição financeira foi configurada devido à falha na segurança, permitindo o vazamento de dados contratuais.**

4. **A indenização por danos morais foi majorada para R\$ 5.000,00, considerando o abalo emocional e a falha na prestação de serviços.**

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. **Recurso do réu desprovido e recurso dos autores parcialmente provido.**

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de falhas na segurança. 2. Indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código de Processo Civil, art. 85, § 2º e § 11.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011; TJSP, Apelação Cível nº 102553-74.2020.8.26.0602, Rel. Castro Figliolia, j. 22.07.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 112/114, cujo relatório se adota, na ação promovida **Marcelo Ortolani e outro** em face **do Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A** que foi julgada procedente, nos seguintes termos:

“Posto Isso, JULGO PROCEDENTE a presente ação para condenar o réu na devolução de R\$ 1.705,75, devidamente corrigido desde o ajuizamento da inicial, além de indenização por danos morais de R\$ 1.000,00, para cada autor, corrigidos desta data, em ambos os casos com juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação.

Condeno o réu(s) em custas e despesas processuais, além de verba honorária fixada em R\$ 1.200,00, corrigidos desta data”.

Ambas as partes recorrem.

O réu/recorrente, preliminarmente, pugna pela concessão de efeito suspensivo. No mérito, sustenta a inexistência de nexo causal entre o dano alegado e eventual conduta de sua responsabilidade. Afirma que a parte autora não utilizou os canais oficiais de comunicação disponibilizados, tampouco houve comprovação de vazamento de dados. Aduz, ainda, que a própria autora deixou de observar o dever de cautela, ao efetuar o pagamento de boleto destinado a terceiro sem qualquer vínculo com a recorrente. Defende, assim, a inexistência de dano moral indenizável e requer a reforma da sentença.

Por sua vez, a autora interpõe recurso adesivo, postulando a majoração da indenização por danos morais para o valor de R\$ 8.000,00, a fim de compensar o abalo emocional suportado, bem como o aumento da verba sucumbencial.

Recursos tempestivos e preparados (fls. 163).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Contrarrazões (fls. 132/140; 159/162).

Sobreveio oposição ao julgamento virtual (fls.167)

É o relatório.

Preliminarmente, prejudicado o requerimento de atribuição de efeito suspensivo à apelação, pois o recurso em questão já se encontra em fase de julgamento.

Os autores ajuizaram a presente ação alegando que, em maio de 2023, celebraram com a ré contrato de financiamento de veículo, a ser quitado em 36 parcelas mensais de R\$ 1.705,75, com vencimento todo dia 25. Informam que houve o inadimplemento da 12ª e 13ª parcelas.

Relatam que, em 24/06/2024, entraram em contato com a ré, via WhatsApp, para solicitar os boletos referentes às parcelas em atraso. Posteriormente, por meio do mesmo canal, requereram a liberação do boleto da 14ª parcela, com vencimento em 25/06/2024, que se encontrava bloqueada em razão dos inadimplementos anteriores. Contudo, a liberação foi negada, sob a justificativa de que somente ocorreria após o quinto dia útil do vencimento.

Afirmam que, no dia seguinte, receberam mensagem proveniente de número que utilizava os dados da requerida, informando que a liberação do boleto da 14ª parcela havia sido aprovada. Diante disso, efetuaram o pagamento. No entanto, ao contatarem a ré no dia subsequente para confirmar a compensação, foram informados de que haviam sido vítimas de golpe consistente na emissão de boleto falso.

Sustentam que, não obtendo solução na esfera administrativa, ingressaram com a presente demanda.

Em contestação, o réu arguiu preliminares e, quanto ao mérito, alegou culpa exclusiva da vítima. Asseverou que o boleto utilizado e o número de WhatsApp por meio do qual se deu o contato não pertencem à instituição requerida, ressaltando, ainda, que o pagamento teve como beneficiária empresa diversa. Afirmou, também, que possui mecanismos preventivos contra fraudes, os quais não teriam sido observados pela autora, pugnando, ao final, pelo reconhecimento da inexistência de danos materiais e morais indenizáveis.

Instadas as partes a se manifestarem acerca das provas que pretendiam produzir, apenas os autores se pronunciaram, informando não haver



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

outras provas a produzir.

Sobreveio sentença julgando procedentes os pedidos iniciais.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Observa-se, a partir dos documentos acostados aos autos, que o boleto recebido pela parte autora e por ela adimplido continha seus dados pessoais, bem como informações específicas acerca do contrato celebrado com a instituição ré, tais como número do contrato, identificação da parcela correspondente e o valor negociado (fl. 35).

Tal circunstância evidencia que o interlocutor possuía prévio e detalhado conhecimento sobre o contrato firmado pela autora junto ao réu.

Além disso, verifica-se que, embora o comprovante de pagamento indique como beneficiária pessoa jurídica diversa, o boleto bancário apresentava a requerida como destinatária, circunstância apta a induzir o autor a erro escusável no momento da quitação.

Esses elementos revelam falha no sistema de segurança da ré, uma vez que incumbe à instituição financeira zelar pela confidencialidade das informações contratuais e pessoais de seus clientes, impedindo a circulação indevida de informações que deveriam estar sob guarda e proteção.

A fraude foi perpetrada por pessoa com acesso a dados contratuais específicos, circunstância que se insere no âmbito do fortuito interno, inerente à atividade da instituição financeira, o qual não tem o condão de afastar sua responsabilidade.

Ressalte-se, ainda, que tão logo a parte autora percebeu ter sido vítima do golpe do boleto fraudulento, providenciou o registro de reclamação na plataforma gov.br (fls. 41/44), providência que confere verossimilhança à narrativa inicial e demonstra a diligência do consumidor diante do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ocorrido.

Nesse sentido, configurada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes do § 3º que cuidam da culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Para tanto, tem-se o enunciado da Súmula n.º 479, do Superior Tribunal de Justiça, a saber; “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”.

Quanto à responsabilidade da instituição financeira e seus prepostos em casos de fraudes praticados por terceiros, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia, com a seguinte ementa:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Além disso, bem destacou a r. sentença (fls. 112/114):

“De acordo com o Enunciado 12, do TJSP: "Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.”

Na espécie somente a ré conhecia a intenção da coautora de receber o boleto da 14ª parcela do financiamento.

O contato da ré utilizada da logomarca e nome da ré e se apresentava como do setor jurídico da ré com apresentação da advogada Gabriella (fls. 39)”.

No caso, o cenário criado pelo terceiro fraudador, de posse de informações sobre o financiamento contratado, levou a parte autora a acreditar que realmente negociava a quitação dos valores com o banco requerido, agindo de boa-fé.

O réu concorreu para o evento na medida em que houve falha na prestação dos serviços sob a ótica de segurança, pois para a prática da fraude, imprescindível antecedente vazamento de informações sigilosas sobre o contrato firmado entre as partes.

No mesmo sentido, julgados deste Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE - PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDADO - pagamento de boleto de quitação de parcela de contrato de financiamento de veículo enviado por suposto representante da instituição financeira apelada por meio do aplicativo WhatsApp - responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) - fraudadores que tiveram acesso aos dados pessoais e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

contratuais da apelante - boleto com timbre da instituição apelada, bem como com nome e CPF da apelante - ato de terceiro que não elide a responsabilidade da apelada que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado - caso fortuito interno - Súmula 479 do STJ - precedentes - declaração de inexigibilidade da parcela que se impõe - dano moral que se patenteou - inocorrência de mero aborrecimento - violação à paz de espírito - perda de tempo para resolução do problema - desvio produtivo da consumidora - indenização fixada em R\$ 5.000,00 - quantia pleiteada pela apelante que se mostra adequada às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese - sentença reformada para o fim de ser julgada procedente a ação. Resultado: recurso provido. (TJSP; 12ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 102553-74.2020.8.26.0602; Rel. CASTRO FGLCIA; J. 22/07/2024)

*“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. GOLPE DO BOLETO FALSO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Consumidor que, após ter entrado em contato com o canal oficial de atendimento da instituição, recebeu boleto falso por meio de aplicativo de mensagens para pagamento. **Boleto com nome do consumidor, dados, nome e timbre da instituição financeira ré e número do contrato. Pagamento direcionado a terceiro. Verificadas falhas na guarda de dados, porquanto evidencia-se, no caso, que houve violação dos dados pessoais do autor e de seu financiamento, pelo terceiro fraudador, na emissão do boleto falso. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da***



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Falha na prestação do serviço da instituição bancária. Risco atrelado ao negócio. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. ~~Rel. Paulo Roberto de Moraes~~ Rel. Paulo Roberto de Moraes. Dano moral configurado. Vazamento de dados que corresponde a violação à privacidade e intimidade, agravadas pela fraude perpetrada em detrimento da parte autora. Indenização devida. Recurso improvido.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1014883-34.2023.8.26.0161; Rel. PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO; J. 16/08/2024).

Portanto, era mesmo de rigor concluir-se pela reparação do prejuízo material experimentado pelos autores.

No caso, também está configurado o dano moral.

Ainda que o réu negue ter cometido qualquer ato ilícito, restou comprovada sua falha na prestação de serviços em razão do vazamento de informações constantes de contrato celebrado exclusivamente entre a autora e a instituição financeira, devendo responder pelos prejuízos daí advindos.

A situação ultrapassa o mero dissabor cotidiano, na medida em que dados pessoais da autora foram indevidamente utilizados por terceiros, compelindo-a a despender tempo e esforços para solucionar problema originado da insuficiência dos mecanismos de segurança da instituição requerida.

Assim, acertada a sentença no que diz respeito ao reconhecimento do dano moral.

O *quantum* indenizatório deve ser fixado dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não podendo ser exorbitante, sob pena de enriquecimento ilícito, nem tampouco inexpressivo, sob pena de esvaziamento da finalidade do instituto.

Deve levar em consideração o porte econômico das partes, as características do ofensor e do ofendido e as circunstâncias em que se deu



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

o evento, cumprindo as finalidades pedagógica, sancionatória e lenitiva.

Centrado nos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, reputo como mais adequado ao caso o montante indenizatório de R\$ 5.000,00, de forma global a ambos os autores, que servirá para reparar os prejuízos sofridos, sem representar excesso, além de estar em consonância com demais julgados deste Tribunal:

“APELAÇÃO DO RÉU – BANCÁRIO - EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS – Consumidora que nega celebração de dois contratos de mútuo com a casa bancária – Regularidade da contratação que não restou demonstrada – Instituição financeira que apresenta instrumentos firmados na modalidade digital, indicando assinaturas eletrônicas da autora, expressamente impugnadas – Prova pericial na área tecnológica não produzida na origem, muito em razão do desinteresse do apelante - Ônus da prova em caso de alegação de inautenticidade é da parte que produziu o documento – Incidência do artigo 429, inciso II, do CPC, e do Tema repetitivo nº 1061, do STJ (REsp 1846649/MA) - Deficiência probatória do réu conduz à declaração de nulidade dos negócios jurídicos, com a consequente devolução do montante total descontado da autora – Incidência da tese assentada no Tema nº 929, do C. STJ, observadas as datas dos descontos e a modulação de seus efeitos (EAREsp nº 676.608/RS) - Dano moral configurado – Ofensa ao íntimo da apelada – Injusta diminuição patrimonial - Quantum indenizatório que, contudo, comporta minoração - RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de alterar a forma de devolução do indébito e reduzir o montante fixado a título de danos morais para o valor de R\$ 5.000,00”. (TJSP; Apelação Cível 1002450-78.2023.8.26.0005; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2024; Data de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 22/08/2024)

“PROVA – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Impugnação ao laudo produzido – Irresignação do réu no que tange à não colheita de assinatura na presença do perito e análise da assinatura dos documentos juntados aos autos – Não cabimento – Provas colacionadas aos autos, bem como os esclarecimentos prestados pelo perito que são suficientes para o deslinde da controvérsia. Não configuração de lesão ao contraditório ou à ampla defesa - Preliminar arguida pelo réu apelante rejeitada. PROCESSO CIVIL – Interesse de agir - Prévio pedido administrativo – Descabimento – Via judicial não exige o esaurimento da via administrativa para que a jurisdicionada postule o seu direito, sob pena de afronta à garantia constitucional do acesso à justiça – Preliminar repelida. CONTRATO e RESPONSABILIDADE CIVIL – Mútuo – Empréstimo consignado - Descontos indevidos de valores em benefício previdenciário da autora – Perícia grafotécnica concluiu pela falsidade das assinaturas apostas no contrato e atribuídas à autora – Falha na prestação de serviços – Configuração - O Banco, por culpa de seus prepostos ou de empresas intermediadoras de mútuo, participou de contrato contendo assinatura falsa do mutuário, o que configura fortuito interno, causa não excludente de responsabilidade - Dano moral – Ocorrência – Dano "in re ipsa" - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 – Correção monetária da data deste acórdão e juros moratórios desde o primeiro desconto no benefício por se tratar de responsabilidade extracontratual - Repetição de indébito simples – Atualização monetária e juros de mora desde os descontos indevidos, conforme súmula 54 do STJ - Compensação do montante condenatório com o valor creditado à autora por força do suposto mútuo – Cabimento - Sucumbência integral do Banco réu - Honorários do patrono da autora arbitrados por equidade em R\$ 1.412,00. Recursos providos em parte”. (TJSP;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível 1000904-31.2021.8.26.0369; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Aprazível - 1ª Vara; Data do Julgamento: 05/06/2024; Data de Registro: 05/06/2024).

Quanto aos honorários advocatícios, verifica-se que o magistrado, considerando a realidade do processo, observou os parâmetros orientadores do artigo 85, § 2º, do CPC/2015, e por isso, não comporta alteração.

Assim, rejeita-se o recurso do réu e acolhe-se parcialmente o recurso dos requerentes devendo a sentença ser reformada para elevar a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia destinada em favor de ambos os autores, conjuntamente.

Ficam majorados os honorários devidos pelo réu para R\$ 1.600,00, em atenção ao artigo 85, §11 do CPC.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **NEGAR PROVIMENTO ao recurso do réu e DAR PACIAL PROVIMENTO ao recurso dos autores, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR