



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000008921

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031808-54.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante THIAGO SILVA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A.

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: **Deram 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), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 21 de janeiro de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1031808-54.2024.8.26.0005

Apelante: Thiago Silva dos Santos

Apelado: Banco Bradesco Financiamentos S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 8636

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO BOLETO FALSO. VAZAMENTO DE DADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação contra sentença que, em ação indenizatória, reconheceu danos materiais por fraude bancária, mas afastou os danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Definir se a fraude viabilizada por vazamento de dados bancários enseja indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, respondendo por defeitos na prestação de serviços, nos termos do art. 14 do CDC.

A fraude perpetrada por terceiros mediante uso de informações contratuais sigilosas caracteriza fortuito interno, não excluindo a responsabilidade do banco, conforme Súmula 479 do STJ.

Os transtornos experimentados pelo consumidor extrapolam meros dissabores cotidianos. A indução a erro por fraude, a frustração de pagamento legítimo, a necessidade de novo desembolso e a recusa administrativa de ressarcimento configuram ofensa a direitos da personalidade.

A perda de tempo útil e o abalo psíquico decorrentes da falha de segurança ensejam reparação por dano moral, arbitrado em R\$ 5.000,00, observado o binômio compensação-prevenção.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de vazamento de dados sigilosos. 2. O vazamento de dados bancários configura fortuito interno, não afastando o nexos causal. 3. Os transtornos por fraude viabilizada por falha de segurança configuram dano moral indenizável.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 14, § 1º; CPC, art. 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor para reformar a r. sentença de fls. 50-52, proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada contra o réu, que julgou parcialmente procedente o pedido. O juízo de primeiro grau condenou o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 2.472,80, mas afastou o pleito de danos morais.

Narra o autor, em sua petição inicial (fls. 1-8), que firmou contrato de financiamento de veículo com a instituição financeira ré. Por dificuldades financeiras, incorreu em mora, o que o levou a buscar renegociação da dívida. Durante as tratativas, foi contatado via aplicativo de mensagens por suposta preposta do banco, que, de posse de todos os seus dados pessoais e contratuais, como número do contrato, modelo do veículo e quantidade de parcelas em atraso, ofereceu-lhe proposta para quitação do débito com desconto. Acreditando na legitimidade da oferta, o autor efetuou o pagamento do boleto enviado pela fraudadora, no valor de R\$ 2.472,80. Contudo, mesmo após o pagamento, continuou a receber cobranças, momento em que descobriu ter sido vítima de um golpe, conhecido como "golpe de boleto falso". Alega que a fraude somente foi possível em razão de falha na segurança do banco, que permitiu o vazamento de seus dados sigilosos. Diante da recusa do réu em ressarcir-lo e dos transtornos, requereu a condenação da instituição financeira à restituição do valor pago (danos materiais) e ao pagamento de indenização por danos morais.

Devidamente citado por via postal (fl. 41) e por meio do portal eletrônico (fl. 48), o banco réu não apresentou contestação, tornando-se revel (fls. 42 e 49).

Sobreveio a r. sentença (fls. 50-52), que reconheceu a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha na prestação de serviço, decorrente do vazamento de dados, e a condenou à restituição do prejuízo material sofrido pelo autor. No entanto, o pedido de indenização por danos morais foi julgado improcedente, sob o fundamento de inexistência de nexo de causalidade entre a fraude e a conduta do banco.

Inconformado, o autor interpôs recurso de apelação (fls. 55-60). Sustenta, em síntese, que os transtornos vivenciados ultrapassam o mero dissabor, configurando dano moral indenizável. Argumenta que a falha na segurança e o vazamento de seus dados pessoais, de responsabilidade do banco, foram a causa direta da fraude e de todo o abalo psicológico, angústia e perda de tempo útil para resolver a questão. Pugna, assim, pela reforma parcial da sentença para que o réu seja condenado ao pagamento de indenização por danos morais.

O réu, embora intimado (fls. 65 e 67), não apresentou contrarrazões ao recurso (fl. 68).

VOTO

O recurso preenche os pressupostos de admissibilidade e, no mérito, comporta provimento.

A controvérsia recursal cinge-se à existência de dano moral indenizável decorrente da fraude sofrida pelo autor, viabilizada por falha na segurança da instituição financeira ré.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade da instituição financeira, como fornecedora de serviços, é objetiva, nos termos do art. 14 do referido diploma legal, respondendo, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

Ainda, aplica-se o, notadamente, o entendimento consolidado na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

No caso em análise, é fato incontroverso, diante da revelia do réu e da prova documental, que o autor foi vítima do "golpe do boleto falso". A fraude foi perpetrada por terceiros que detinham informações detalhadas e sigilosas do contrato de financiamento do autor, como seu nome completo, o modelo do veículo financiado, a placa, o número do contrato e o valor exato do débito em aberto.

Tais elementos demonstram, de forma inequívoca, a ocorrência de uma falha grave no dever de segurança e sigilo que incumbia ao banco. O vazamento de dados do consumidor configura defeito na prestação do serviço, pois não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, nos termos do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Trata-se de fortuito interno, relacionado aos riscos da própria atividade empresarial, cuja responsabilidade não pode ser transferida ao consumidor.

Instituições financeiras, por força da realização de operações em massa, ficam suscetíveis a fatos como o retratado nos autos deste processo. A atividade normalmente desenvolvida pelos bancos implica risco para os direitos de outrem, porque a disponibilidade de recursos financeiros leva para o âmbito das atividades dos bancos o risco de fraudes. Pode ser que, no passado, a atividade normalmente desenvolvida pelos bancos não implicasse risco para os direitos de outrem, mas, nos dias de hoje, a realidade é diferente.

Por isso, não há como reconhecer fato de terceiro no ato praticado pelo fraudador, porque ausentes as características de imprevisibilidade e inevitabilidade. O risco de fraude na atividade do banco certamente não é imprevisível. Em reforço, recorre-se ao escólio de Fábio Ulhoa Coelho (*Curso de Direito Civil*, volume 2, editora Saraiva, 2ª edição, páginas 387, 389 e 391-392):

“Fortuito caso fortuito e de força maior são sinônimos (Fonseca, 1932:85/103), por isso uso apenas a primeira expressão é todo evento desencadeador de danos em que não há culpa de ninguém. Caracteriza-se por sua imprevisibilidade ou inevitabilidade. (...)”

Pode referir-se a fatos da natureza (enchentes, queda de raio, terremoto) ou humanos (produção em massa, prestação de serviços empresariais). (...) Quando objetiva a responsabilidade (...) apenas o fortuito natural descaracteriza a relação de causalidade. (...)”

A excludente relacionada a culpa de terceiro, no contexto da responsabilidade objetiva, envolve uma especificidade. Deve-se distinguir entre atos de terceiros internos e externos (cf. Dias, 1954, 2:360). Note-se que alguns autores preferem falar em fortuito interno ou externo (Rodrigues, 2002:178/179), ao tratar do mesmo assunto. De qualquer modo, apenas os externos são excludentes de responsabilidade.

A classificação do ato culposo de terceiro como interno ou externo depende do exame da atividade do demandado e das expectativas legítimas que ela desperta nas pessoas expostas aos seus riscos. Se o demandado explora atividade de que se espera certa garantia, será interno o ato culposo de terceiro que a frustra. Haverá, neste caso, responsabilização pelos danos decorrentes. De outro lado, se da atividade explorada pelo demandado não se espera determinada garantia, a frustração desta por culpa de terceiro configura ato externo. Aqui, opera-se a excludente da responsabilidade objetiva, e a vítima só pode demandar o causador culpado do dano.”

Em relação a instituições financeiras, espera-se que haja segurança contra fraudes. Logo, caracteriza-se como interno o ato praticado por criminoso, que frustra a garantia de segurança. Portanto, esse ato de terceiro não se caracteriza como excludente de responsabilidade.

O juízo de primeiro grau, embora tenha reconhecido a responsabilidade do banco pelo dano material, afastou o dano moral sob o argumento de ausência denexo causal. Ora, a quebra do dever de segurança que permitiu o vazamento dos dados e, conseqüentemente, a fraude é a causa direta dos transtornos e abalos psíquicos sofridos pelo autor.

A situação vivenciada pelo apelante extrapola, em muito, o mero incômodo ou aborrecimento cotidiano. O autor, agindo de boa-fé, foi induzido a erro por fraude, que só obteve sucesso pela negligência do réu. Após despender recursos para quitar o que acreditava ser sua dívida, viu-se novamente cobrado, tendo de lidar com a frustração, a angústia e a insegurança geradas pela situação. Foi compelido a registrar boletim de ocorrência e a despender tempo e energia para tentar solucionar um problema ao qual não deu causa.

A desídia do fornecedor em resolver o problema na esfera administrativa, somada à sensação de vulnerabilidade e violação da

privacidade, configura ofensa a direitos da personalidade, passível de reparação. A perda do tempo útil do consumidor, forçado a se desviar de suas atividades habituais para solucionar falhas na prestação de serviço, também constitui fundamento para a indenização por dano moral.

Os fatos incontroversos revelam que o autor, além de perder a quantia de R\$ 2.472,80 destinada à quitação do débito, viu-se compelido a tomar dinheiro emprestado com terceiros para efetuar novo pagamento ao banco, no valor de R\$ 1.550,14, suportando assim dupla carga financeira em curto intervalo de tempo. A instituição financeira, por sua vez, limitou-se a negar o ressarcimento, oferecendo apenas desconto no débito remanescente - conduta que agravou a situação de vulnerabilidade do consumidor e prolongou indevidamente seu estado de aflição.

Não se trata, pois, de mero aborrecimento. A situação vivenciada pelo autor - de boa-fé efetuar pagamento a quem se apresentava com dados precisos de seu contrato, descobrir posteriormente que fora vítima de fraude viabilizada por falha de segurança do próprio credor, ter seu pedido de ressarcimento negado e ser compelido a pagar novamente para regularizar sua situação - configura ofensa à dignidade e ao equilíbrio psíquico que extrapola os dissabores cotidianos.

Assim, presente o ato ilícito (falha na segurança), o dano (abalo psíquico e perda de tempo útil) e o nexo de causalidade, impõe-se a reforma da sentença para reconhecer o dever de indenizar.

Quanto ao arbitramento, a indenização por danos morais deve observar o binômio compensação-prevenção: de um lado, proporcionar à vítima satisfação capaz de atenuar o sofrimento experimentado; de outro, desestimular o ofensor de reiterar a conduta lesiva. Deve-se considerar, ainda, a capacidade econômica das partes e a extensão do dano, evitando-se tanto a fixação de valor irrisório, que não cumpra a função preventiva, quanto a estipulação de quantia excessiva, que caracterize enriquecimento sem causa.

No que tange ao *quantum* indenizatório, considerando-se a gravidade da falha, a capacidade econômica do ofensor, o caráter pedagógico e punitivo da medida e os transtornos suportados pela vítima, sem contudo gerar enriquecimento ilícito, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), pleiteado na inicial, mostra-se razoável e proporcional às circunstâncias do caso concreto.

Em suma, a apelação interposta pelo autor comporta provimento, para os seguintes fins: reformar em parte a r. sentença para condenar o réu, Banco Bradesco Financiamentos S.A., ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça a partir da data de publicação deste acórdão e acrescido de juros de mora desde a citação.

Em consequência, os ônus de sucumbência devem ser suportados, integralmente, pelo réu, que arcará com o pagamento das custas, das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

despesas processuais e dos honorários advocatícios, que ora fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor total e atualizado da condenação, já considerada a atuação em grau recursal, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator