



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000334640**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1043737-48.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante CLAUDIA VIRGÍLIA ALVES DE ARAÚJO LAMBIASI, são apelados BANCO BRADESCO S/A e NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado 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 CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

**JAIRO BRAZIL**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**19ª Câmara de Direito Privado**  
**Apelação nº 1043737-48.2024.8.26.0114**  
**Comarca: Campinas**  
**Apelante: Claudia Virgília Alves de Araújo**  
**Apelados: Banco Bradesco S.A. e outro**

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. INÉRCIA DOS BANCOS NO QUE TANGE AS PROVIDÊNCIAS PARA SUSPENSÃO OU BLOQUEIO DA COMPENSAÇÃO DOS FALSOS BOLETOS. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Preliminar afastada. Falha na prestação do serviço, ante cumprimento com máxima urgência de todos os requisitos para obstaculizar a finalização da compensação dos boletos. Culpa exclusiva da vítima não caracterizada. Teoria do risco. Fortuito interno. Serviço defeituoso, ante evidente inércia das casas bancárias. Restituição dos valores que se faz de rigor. DANO MORAL. Ocorrência. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Dano “in re ipsa”. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Sentença reformada. Ação procedente com reconhecimento da responsabilidade solidária dos réus. Apelação provida.

**Voto nº: 33.070**

**Vistos.**

Ação de indenização por dano material e moral, ante ausência de providências por parte dos bancos após comunicação de pagamento de boleto falsificado.

Em contestação, a corrê Nu Financeira S/A

arguiu, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, alegou inexistência de falha na prestação de serviços e que a transação foi realizada pela autora de forma consciente e voluntária, utilizando dispositivo autorizado e senha pessoal e intransferível. Arguiu excludente de responsabilidade objetiva por culpa exclusiva da consumidora e/ou de terceiros (art. 14, §3º, II, CDC). Impugnou os pedidos de danos materiais e morais pela ausência denexo causal, ato ilícito e comprovação de prejuízos. Subsidiariamente, em caso de condenação, requereu fixação dos danos morais em valor razoável e proporcional, sugerindo R\$ 2.000,00. Impugnou a inversão do ônus da prova por ausência de verossimilhança ou hipossuficiência.

O corréu Banco Bradesco S.A. apresentou preliminar de ilegitimidade passiva e ausência de interesse de agir, por não ter havido tentativa de solução administrativa prévia. No mérito, alegou inexistência de dano imputável ao banco, pois não houve falha na prestação de serviço, atuando apenas como agente intermediário no repasse de valores conforme os dados do boleto. Alegou ausência de nexo causal e arguiu excludentes de responsabilidade por culpa exclusiva da autora ou de terceiros. Impugnou o dever de indenizar e a ocorrência de danos morais. Subsidiariamente, requereu fixação de quantum indenizatório em valor razoável.

O juízo *a quo*, por sentença prolatada pela MM. Juíza Fernanda Silva Gonçalves, julgou a ação improcedente, com condenação da autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados 15% do valor da causa.

Inconformada, apela a autora a pedir reforma da r. sentença. Pede a concessão da gratuidade processual. Discorda do fundamento da sentença – culpa exclusiva da vítima. Enfatiza a falha na prestação dos serviços, ante total ausência de conduta para obstar a prática do golpe. Argumenta acerca do sistema de segurança e tecnológico. Informa que o golpe foi imediatamente comunicado a corré Nu Financeira e que a compensação do boleto demanda tempo para a sua efetiva compensação. Por outro lado aduz que o corréu Bradesco não providenciou o bloqueio ou suspendeu a compensação. Asseverou que os pagamentos estavam fora do seu perfil a corroborar a denúncia.



Pede a procedência do recurso.

Apelo tempestivo, desnecessário o recolhimento de preparo por ser matéria recursal.

Contrarrazões às páginas 279/287 e 288/314.

**É o relatório.**

Concedo à autora os benefícios da gratuidade processual ante documentos acostados aos autos a demonstrar baixa movimentação financeira.

No mais, a apelação comporta provimento

A legitimidade passiva dos réus está bem configurada.

A presente demanda versa sobre a responsabilidade das instituições financeiras e bancárias pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, encontrando respaldo legal no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

Os réus são fornecedores do serviço e devem responder pelos prejuízos daí decorrentes, se houver.

A ocorrência de fraude é incontroversa, assim como é inequívoca a máxima diligência e rapidez que a autora agiu para reverter a situação.

Todos os requisitos e exigências para tal procedimento foram tomados pela consumidora no mesmo dia,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conforme os documentos de folhas 13/26 (lavratura do Boletim de Ocorrência, e-mails para as casas bancárias).

Os réus, por sua vez, sequer comprovaram quaisquer medidas para o impedimento da compensação, especialmente diante de um alerta formal de fraude, de forma a evitar a concretização da fraude.

O que se verificou foi a absoluta inércia das casas bancárias em não aplicar os mecanismos de segurança e contingência, permitindo o prosseguimento da transação atípica no perfil da cliente (sem histórico de pagamento de boletos de tal valor).

A total displicência dos bancos é conferida através da resposta protocolar, de que os valores transferidos já haviam sido retirados da conta e infelizmente não foi possível realizar a recuperação.

Dessa forma, há que se reconhecer que não agiram com a diligência devida, a possibilitar a atuação de fraudadores.

Não há se falar em culpa exclusiva por parte da cliente ou de terceiros, única justificativa pertinente a excluir a responsabilidade do réu.

Houve falha nos serviços prestado pelos bancos-réus.

Destarte, reconhece-se a ocorrência de fortuito interno, vez que o ocorrido se encontra ligado à organização inerente à atividade das próprias instituições financeiras, que são as únicas responsáveis pelos danos, ainda que advindos da ação de terceiros fraudadores, pois não afasta o nexo de causalidade.

De rigor, portanto, o dever de devolução dos valores objeto da ação em epígrafe, corrigidos pela Tabela Prática do

TJSP, a contar do desembolso, acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, contados da citação, a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária passa a se dar pelo IPCA e os juros de mora pela SELIC deduzido o IPCA.

A respeito:

*“Apelação Ação indenizatória mediante boleto falso Pagamento realizado Demanda proposta contra a instituição financeira com a qual foi contratado o financiamento Sentença de acolhimento parcial dos pedidos do autor Irresignação da ré improcedente, procedente a Alegação de ilegitimidade passiva sem consistência. Circunstância de existir ou não responsabilidade civil da fornecedora ré, diante da culpa de terceiro, representando tema de mérito e, portanto, não guardando relação lógica com as chamadas condições da ação. Hipótese dos autos em que está positivado o vazamento de informações sob a guarda da instituição financeira credora, o que possibilitou a confecção do boleto fraudado pelo terceiro. Responsabilidade inequívoca da ré, cujos serviços não ofereceram a segurança que deles razoavelmente se esperaria, pouco importando a conduta do terceiro (art. 14, §1º, do CDC e art. 927, parágrafo único, do CC). Danos morais sem sombra de dúvidas verificados e bem arbitrada a correspondente indenização, na importância de R\$ 5.000,00. Sentença parcialmente invalidada, no entanto, na passagem em que se distanciou do pedido. Pedido verdadeiramente deduzido analisado em primeira mão por este órgão de segundo grau, na forma do art. 1.013, §3º, II e III, do CPC, e acolhido, para condenar a ré a restituir ao autor, a título de indenização por dano material, o valor correspondente ao boleto falso, e consectários. Negaram provimento à apelação da ré e deram provimento à do autor.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1011656-25.2022.8.26.0564, Rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. em 17/02/2023).*

*“APELAÇÃO CÍVEL Contratos bancários Ação declaratória de quitação do débito cumulada com indenização por danos materiais e morais Sentença de improcedência Inconformismo do autor 1. Boleto para*

*quitação de empréstimo bancário fraudado, encaminhado por e-mail. Caso em que houve adulteração do código de barras, mediante fraude perpetrada por terceiros. Aplicação da Súmula nº 479, do E. Superior Tribunal de Justiça - Responsabilidade solidária de todos os integrantes da cadeia de fornecedores. Precedente desta d. Turma Julgadora 2. Reconhecimento da validade do pagamento efetuado pelo autor. Aplicação do artigo 309 do Código Civil. Hipótese em que o pagamento realizado de boa-fé ao credor putativo exonera o devedor 3. Dano moral caracterizado. Indenização arbitrada no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade Sentença reformada. Inversão do ônus sucumbencial Recurso provido. ” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1001789-50.2019.8.26.0099, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 14/05/2019).*

*“OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO Financiamento de veículo. Tentativa do contratante de antecipar a quitação do contrato mediante emissão de boleto que em tese contemplaria as 3 (três) últimas prestações. Boleto falso. Fraude incontroversa. Emissão obtido junto ao suposto site do réu na internet. Boleto com o mesmo logo da instituição financeira, mas que fora emitido na verdade em favor de terceiro desconhecido. Não há que se falar na culpa exclusiva do consumidor, mas falha do réu no dever de segurança quanto ao armazenamento de dados do contratante. Teoria do risco. Fortuito interno. Serviço defeituoso. Insegurança. Sentença que determina a outorga da quitação do contrato em questão, baixa do gravame e transferência definitiva do veículo ao autor. Manutenção que se impõe. - RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1042707-39.2019.8.26.0506, Rel. Des. Ramon Matteo Júnior, j. em 20/10/2020).*

*“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA APELAÇÃO DO RÉU- Boleto falso*

*que foi recebido pelo autor após ele ter ido ao PROCON e solicitado o envio de boleto para quitação antecipada de dois empréstimos consignados celebrados com o banco réu Pagamento realizado, mas direcionado a terceiro O contexto em que o autor estava inserido o fez acreditar que o boleto era verdadeiro Pagamento efetuado de boa-fé Reconhecimento de extinção da obrigação do autor perante o réu Condenação do réu de restituição simples dos valores descontados da aposentadoria do autor após a quitação antecipada Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso não provido.” (TJSP, 11ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1022630-58.2017.8.26.0577, Rel. Des. Marino Neto, j. em 31/01/2019).*

*“AÇÃO INDENIZATÓRIA – Boleto bancário – Fraude realizada por meio de emissão de boletos – Pagamento que foi direcionado a terceiro falsário, que se valeu da fragilidade do sistema da Casa Bancária - Falha na prestação dos serviços - Responsabilidade que decorre do exercício da atividade – Art. 927, parágrafo único do Código Civil e art. 14, do Código de Defesa do Consumidor – Súmula nº. 479, do C. Superior Tribunal de Justiça – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça - Sentença mantida – Recurso não provido.” (TJSP, 38ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1000211-39.2020.8.26.0577, Rel. Des. Mario de Oliveira, j. em 16/02/2021).*

O dano moral, igualmente, merece ser reconhecido, resultado de uma fraude bem orquestrada e inúmeros transtornos advindos de uma prestação de serviços deficitária pelos bancos, de sorte que o nexu causal está configurado, que decorre dos próprios fatos (evidente negligência das casas bancárias).

A hipótese em questão não se trata de mero aborrecimento ou simples dissabor, mas sim de inegável abalo psicológico, caracterizador de dano moral, que no caso é *in re ipsa*.

Desnecessária a demonstração de prejuízos, no

que tange ao dano moral experimentado.

No tocante ao montante da indenização, a se levar em conta as circunstâncias que cercam o caso e considerado o poderio econômico da instituição financeira e os princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade, entendo que o valor de R\$ 5.000,00, se mostra razoável.

A quantia arbitrada proporciona justa indenização pelo mal sofrido, porém sem tornar-se fonte de enriquecimento ilícito, e ainda observa a sua dupla função: compensatória, para amenizar o desconforto gerado no íntimo do lesado, e punitiva, para o fim de dissuadir a empresa lesante de reiterar suas práticas lesivas.

Referido valor deve contar com correção monetária a partir do arbitramento e juros legais a contar da citação. A partir da vigência da Lei 14.905/24 a correção monetária deve ser calculada pelo IPCA e os juros moratórios devem corresponder à diferença entre a Taxa Selic e o IPCA, nos termos dos artigos 389, parágrafo único e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

É o caso, portanto, de dar provimento ao recurso, para julgar procedente a ação, reconhecer a responsabilidade solidária dos réus e determinar a devolução dos valores pagos descritos na inicial, além de arbitrar a indenização pelo dano moral experimentado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com os encargos acima mencionados. Caberá, ainda, aos apelados o ônus de arcar com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, com atualização monetária a partir deste julgamento.

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o C. Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

*“(...) 5. É devida a majoração da verba*

*honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)*” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).

*“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)*” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).

Destarte, nos termos do entendimento preconizado pela E. Corte Superior, deixo de dispor acerca de honorários advocatícios recursais, pois indevidos na hipótese vertente.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, voto no sentido de dar provimento à apelação, nos termos da fundamentação.

**Jairo Brazil**  
**Relator**