



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000194602**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1043976-60.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO INTER SA, é apelado RODRIGO FERREIRA FONSECA PEDROSO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**JOÃO BATTAUS NETO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação nº. 1043976-60.2025.8.26.0100

Apelante: Banco Inter SA

Apelados: Rodrigo Ferreira Fonseca Pedroso

Ação: Ação de Restituição por Falha na Prestação de Serviços Bancário c.c. Danos Materiais

Origem: São Paulo – Foro Central (23ª Vara Cível)

Juiz (a) de 1ª instância: Marcos Duque Gadelho Júnior

Voto nº 6349

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO. GOLPE DO BOLETO FALSO. VAZAMENTO DE DADOS SIGILOSOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RECURSO DESPROVIDO.

I – CASO EM EXAME: Ação de restituição de valores. Consumidor recebeu via e-mail institucional do banco réu boleto fraudulento contendo dados sigilosos (número do contrato, valor da parcela, endereço completo do mutuário). Pagamento de boa-fé no valor de R\$ 20.350,77. Sentença de procedência condenando a instituição financeira à restituição integral.

II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Responsabilidade civil por fraude mediante uso indevido de dados protegidos por sigilo bancário. Alegações de culpa exclusiva do consumidor, fato de terceiro (malware) e fortuito externo como excludentes de responsabilidade.

III – RAZÕES DE DECIDIR: Responsabilidade objetiva configurada (art. 14, CDC). Boleto fraudulento continha

informações de custódia exclusiva do banco, evidenciando falha na segurança de dados. Tese de malware no equipamento do autor desprovida de prova técnica, meramente especulativa. Documento apto a induzir em erro o consumidor médio. Vazamento de dados da base cadastral demonstrado. Inocorrência de culpa exclusiva do consumidor, que agiu de boa-fé. Fraude por terceiro configura fortuito interno. Impossibilidade de transferir ao consumidor vulnerável o risco da atividade econômica. Sentença mantida.

IV – DISPOSITIVO E TESE: Recurso desprovido. Tese: A instituição financeira responde objetivamente por danos decorrentes de fraude perpetrada com dados protegidos por sigilo bancário de sua custódia exclusiva, não configurando excludente de responsabilidade o fato de terceiro ou culpa do consumidor que agiu de boa-fé, por tratar-se de fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 253/256, cujo relatório se adota, que: “...Ante o exposto, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado para condenar o réu à restituição do montante pago pelo boleto falso, no importe de R\$ 20.350,77. O valor deverá ser corrigido pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça e incidirão correção monetária desde a data do prejuízo (fl. 22), e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Diante da sucumbência, arcará o réu com as

custas, despesas e honorários, que fixo em 10% do valor atualizado da causa. P.R.I.”

Busca o requerido/apelante a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: (i) impossibilidade de inversão do ônus da prova, ante a ausência dos requisitos legais; (ii) no mérito, defende a inexistência de ato ilícito praticado pelo banco, aduzindo que o e-mail legítimo enviado ao autor continha linha digitável iniciada pelo código "077" (Banco Inter), ao passo que o boleto efetivamente pago apresentava código "033" (Banco Santander), evidenciando que houve interferência de terceiro fraudador, possivelmente por meio de *malware* ou redirecionador instalado no equipamento do próprio autor; (iii) sustenta que o autor validou o pagamento mesmo diante da divergência de beneficiário, configurando culpa exclusiva do consumidor ou fato de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC), excludente da responsabilidade civil; (v) alega que a fraude decorreu de fortuito externo, rompendo o nexo de causalidade; (vi) requer a improcedência integral dos pedidos formulados na exordial.

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões (fls. 289/294).

É a síntese do necessário.

No caso, trata-se de ação de restituição por falha na prestação de serviço bancário cumulada com danos materiais pela qual a parte autora alega que, em 11 de janeiro de 2024, recebeu via e-mail do banco réu boleto referente ao

financiamento imobiliário contratado (nº 00201938039), contendo informações sigilosas de titularidade exclusiva do banco, tais como número do contrato, valor da parcela, data de vencimento e endereço completo do mutuário, em tudo idêntico aos boletos recebidos nos meses anteriores. Confiando na legitimidade do documento, o autor efetuou o pagamento no valor de R\$ 20.350,77, vindo a descobrir, posteriormente, mediante cobranças efetuadas pelo banco réu, que o boleto era fraudulento. Sustentou que a singularidade do caso aponta para eventual participação interna, uma vez que não recebeu simultaneamente o boleto legítimo e o fraudulento, mas apenas este último, contendo dados de acesso restrito.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo *a quo* julgou procedente o pedido, sobrevivendo o presente recurso interposto pela parte ré.

Pois bem.

Restou demonstrado nos autos que o autor recebeu, via e-mail boleto para pagamento de parcela do financiamento imobiliário, munido de dados contratuais de caráter sigiloso — número do contrato (00201938039), valor da parcela, data de vencimento e endereço completo do mutuário, informações essas de custódia exclusiva da instituição financeira. A fraude perpetrada não se limitou à mera falsificação de documento, mas sim à utilização de dados protegidos por sigilo bancário, os quais, em tese, somente poderiam ser acessados pelo banco e pelo próprio cliente.

A tese do recurso da apelante sustenta, em síntese, que o e-mail legítimo encaminhado ao autor continha linha digitável iniciada pelo código "077" (Banco Inter), ao passo que o boleto efetivamente pago ostentava código "033" (Banco Santander), circunstância que, segundo alega, evidenciaria interferência de terceiro fraudador por meio de *malware* ou redirecionamento de dados instalado no equipamento do autor, alterando a linha digitável e direcionando o pagamento para conta diversa. Aduz, ainda, que o beneficiário do valor pago não é o Banco apelante, mas sim o Banco Santander (código "033"), tendo como destinatário identificado o "Facebook".

Contudo, tais argumentos não merecem acolhida.

A alegação de que eventual *malware* teria sido instalado no computador do autor, alterando a linha digitável, constitui tese meramente especulativa, desprovida de qualquer lastro probatório. Não foi produzida, pela apelante, prova pericial ou técnica apta a demonstrar a existência de software malicioso no equipamento do autor, tampouco foi esclarecido de que forma tal programa teria sido capaz de adulterar o conteúdo de e-mail institucional previamente enviado pelo banco.

Aliás, deve ficar consignado novamente que o boleto de fls. 21, tem o logotipo do Banco Inter, número do contrato, nome e endereço do apelado o que levou o mesmo a acreditar que realmente estava de posse de boleto autêntico e, dessa forma, o pagamento foi realizado de boa-fé.

Em suma, é impossível sustentar a ideia de que o homem médio teria condições de prever a ocorrência deste tipo de fraude, e deste modo, ser capaz de evitá-la.

A fraude executada por terceiros não exime a responsabilidade da ré, porquanto indisputável que as informações do autor, indevidamente disponibilizadas, serviram de base para a emissão do boleto fraudulento.

Embora não tenha havido cautela pelo apelado ao verificar o beneficiário antes de efetuar o pagamento, no presente caso, não se vislumbra culpa exclusiva da vítima uma vez que os dados do cliente e do contrato constantes no boleto só podem ter saído da base de cadastro do apelante.

Aliás, o Código de Defesa do consumidor prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor para a reparação dos danos gerados ao consumidor no caso de falhas na prestação de serviços, bem como disciplina o que são serviços defeituosos, conforme transcrevo, in verbis: *“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi*

*fornecido.”*

Oportuna a transcrição dos seguintes arestos, referentes a casos parelhos:

*Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Plano de saúde. Emissão de boleto falso em nome da operadora de saúde. Sentença de parcial procedência. Boleto fraudulento emitido e entregue via Correios. Beneficiário idoso, com 70 anos de idade. Boa-fé do autor nos pagamentos. Inocorrência de culpa exclusiva do autor ou de terceiro apta a afastar a responsabilidade das corrés. Danos morais. Incidência. Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Sentença mantida pelos próprios fundamentos, com base no artigo 252 do RITJSP. Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1009425-41.2022.8.26.0009; Relator (a): Emerson Sumariva Júnior; Órgão Julgador: 5ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/07/2024; Data de Registro: 05/07/2024)*

*PLANO DE SAÚDE - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – Boleto emitido mediante fraude. Ação ajuizada em face da operadora de plano de saúde. Legitimidade passiva da ré que restou configurada – Autora que efetuou regularmente o pagamento da mensalidade do plano de saúde por meio de boleto a ela enviado por e-mail, através do endereço*

*eletrônico da ré – Boleto que se verificou ser falso, emitido mediante fraude – Ocorrência de fraude que restou incontroversa – Autora/segurada que efetuou o pagamento do boleto confiando em que estava pagando corretamente a mensalidade de seu plano de saúde e que não pode ser prejudicada por fraude praticada por terceiros - Contrato regido pelo Código de Defesa do Consumidor (Sumula nº 608 do STJ) - Responsabilidade objetiva da ré pela fraude perpetrada contra a segurada, a quem não pode transferir o risco inerente às suas atividades comerciais. Fortuito interno que não afasta a obrigação de indenizar – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1148091-06.2023.8.26.0100; Relator (a): Marcus Vinicius Rios Gonçalves; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/06/2024; Data de Registro: 12/06/2024)*

*GOLPE DO BOLETO. Quitação da dívida por meio de boleto bancário que continha os dados do banco credor, do sujeito devedor, bem como do veículo objeto de financiamento. Fraude não perceptível pelo homem médio. Relação consumerista que atrai a proteção do hipossuficiente e vulnerável. Falha na prestação de serviços pelo réu. Responsabilidade objetiva pelo evento danoso. Fortuito interno, inerente à atividade explorada. Art. 14, do CDC e Súmula 479, do C. STJ. **Dados da autora indevidamente utilizados por terceiros. Reconhecimento da quitação da obrigação.***

*Precedentes desta E. Câmara. Dano moral. Ocorrência, na hipótese. Restrição indevida. Valor da indenização fixada em R\$ 10.000,00 - SENTENÇA REFORMADA. APELAÇÃO PROVIDA EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1007846-72.2020.8.26.0609; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taboão da Serra - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2022; Data de Registro: 26/06/2022) - grifei*

*INDENIZATÓRIA. Improcedência. Inconformismo da autora. Acolhimento. Aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ). Elementos apresentados indicam ter a apelante sofrido o "golpe do boleto falso". **Hipótese em que o documento falsificado foi capaz de induzir em erro a vítima, parte hipossuficiente da relação negocial. Fraude perpetrada por terceiro com a utilização dos dados sigilosos inerentes ao contrato de financiamento de veículo. Verificada a falha na prestação dos serviços. Dano moral 'in re ipsa'. Indenização a tal título, fixada em R\$10.000,00, atende a finalidade punitiva/reparatória. Sentença reformada. Ônus sucumbencial atribuído ao requerido. RECURSO PROVIDO (Apelação Cível 1010748-35.2021.8.26.0068; Relator Des. Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 24/05/2022) - grifei***

Assim, diante da evidente fragilização da



segurança em torno da guarda dos dados do apelado/requerente, deve o apelante arcar com a restituição do valor decorrente do pagamento de boleto fraudulento.

Portanto, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Em face do decidido, majoro os honorários advocatícios para 15% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil.

**JOÃO BATTAUS NETO**

Relator