



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000305073

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001946-59.2023.8.26.0462, da Comarca de Poá, em que é apelante BANCO VOTORANTIM S.A., é apelada CAMILA CORREIA IZIDIO DOS SANTOS.

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, 28 de março de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação cível nº 1001946-59.2023.8.26.0462

Apelante: BANCO VOTORANTIM S.A.

Apelada: CAMILA CORREIA IZIDIO DOS SANTOS

Origem: 02ª Cara Cível do Foro de Poá

Voto nº 14.918

AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA.

CONTRATO BANCÁRIO. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. GOLPE DO BOLETO. RESPONSABILIDADE DA RÉ. DEFEITO DO SERVIÇO. VAZAMENTO DE DADOS. ACESSO DO FRAUDADOR À INFORMAÇÕES DO CONTRATO. QUITAÇÃO DO FINANCIAMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. *Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira ré. **Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso.** Vazamento de dados do contrato, como salientado na sentença. A partir de um contato telefônico legítimo da BV com posterior encaminhamento a um número de whatsapp, a autora viu-se envolvida 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 quitação do contrato de financiamento.** Se reconhecida responsabilidade do banco réu pelo evento danoso, deve ser admitido que o pagamento realizado pela autora serviu para quitar a parcela em aberto do financiamento. **E terceiro, mantém-se a reparação dos danos morais.** A autora vivenciou situação de frustração e aborrecimento ao saber que o contrato de financiamento não estava quitado, mesmo após efetuar o pagamento. Além disso, verificou-se um atendimento inadequado pela ré na solução do problema. Mantida condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, parâmetro admitido pela Turma julgadora para cumprimento das funções compensatória e inibitória. **Ação julgada parcialmente procedente.***

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação apresentado pela instituição financeira ré **BANCO VOTORANTIM S.A.**, no âmbito da ação declaratória de quitação de débito cumulada com cancelamento de restrição creditícia e indenização por dano moral interposta por **CAMILA CORREIA IZIDIO DOS SANTOS**.

A r. sentença (fls. 296/301) **julgou procedente a ação** com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: *"No caso em exame, autora afirma que entrou em contato com a parte ré para obter informações em relação à quitação do seu contrato de financiamento, tendo sido encaminhado para atendimento via um chat WhastsApp para negociação do valor da quitação. Em contrapartida a demandada sustenta que a autora não agiu com zelo ao fornecer seus dados e ao efetuar o pagamento do boleto sem conferir o destinatário final, não havendo que se falar em falha na prestação de serviço. Razão não assiste à parte ré. Evidente que a autora foi vítima de fraude, sendo que parte ré se limitou a sustentar a culpa exclusiva da vítima, isto é, que realizou pagamento de boleto sem a devida conferência dos dados do documento e destinatário. As rés afirmam, ainda, que a autora recebeu o boleto por meios não oficiais, não existindo qualquer responsabilidade destas em relação ao ocorrido. Contudo, restou incontroverso que a autora recebeu contato de pessoa que detinha todos os dados desta, bem como da dívida em seu nome, ofertando-lhe proposta para quitação do débito. Neste ponto, verifica-se a falha crucial dos bancos e seus, ao permitirem, de algum modo, que terceiro fraudador lograsse identificar os dados da autora e dívida. Posteriormente, a requerente realizou o pagamento do valor de R\$ 7.500,00 (fls. 41), por meio de um boleto que indicava a corré BV Financeira como beneficiária (fls. 40), o que reforça a crença na situação aparente e a boa-fé da autora. A situação só se alterou, quando houve a quitação do boleto, verificação detalhada que não poderia ser exigida do consumidor. Notadamente, é válido o pagamento feito de boa-fé ao credor putativo, conforme disposto no art. 309 do Código Civil, aplicando-se, ao caso, a teoria da aparência, uma vez que a fraude em questão não era de fácil percepção, e, portanto, não pode ser atribuída exclusivamente à conduta da vítima. Ademais, configura-se falha na prestação do serviço, o fato de os requeridos não fornecerem a segurança devida, permitindo que terceiro, mediante expediente fraudulento, identificasse acesso do consumidor e, como consequência, contatasse a autora. A responsabilidade das empresas requeridas é objetiva, nos termos do artigo 14 da Legislação Consumerista e, note-se que, para afastar sua responsabilidade, caberia às demandadas o ônus de demonstrar a regularidade de seus serviços ou a ocorrência de causas excludentes, notadamente a culpa exclusiva de terceiro, culpa exclusiva da vítima, caso fortuito ou força maior, porém, não produziu qualquer prova nesse sentido, limitando-se a alegar que a autora não agiu com zelo e atenção que se esperava. No mais, aplica-se o entendimento da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias " (...) Desse modo, comprovada a falha na prestação dos serviços, de rigor a declaração de quitação do financiamento do*

veículo marca de Ford, modelo KA S.E 1.0 SD B, ano/modelo 2018/2018, placas QOD0319, bem como seja procedido à baixa do gravame do mesmo junto ao Detran-SP. Com relação à indenização por dano moral, o pleito comporta acolhimento. Quanto à necessidade de comprovação, importante notar que a caracterização do dano moral decorre da própria conduta lesiva, sendo aferido segundo o senso comum do homem médio. No presente caso, a realização fraudulenta da operação configura falha grave na prestação de serviços pelo Banco réu, causando transtornos que ultrapassam os meros dissabores do cotidiano. A autora vivenciou situação de frustração e aborrecimento ao saber que o contrato de financiamento não estava quitado, mesmo após efetuar o pagamento. E, como dito anteriormente, o golpe do boleto somente foi possível porque a parte ré falhou ao não impedir acesso de terceiros fraudadores e consequente vazamento de dados da requerente, em especial aqueles relacionados ao contrato de financiamento. No mais, em função da resistência da instituição financeira em admitir validade do pagamento, viu-se cobrada indevidamente com inclusão do seu nome em banco de dados de proteção ao crédito. Resta a análise do quantum indenizatório. Conforme entendimento firmado pelos Tribunais Superiores, deve o valor ser estipulado de forma a atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à indenização: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (função satisfativa) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (função pedagógica). Tomando-se por base aspectos do caso concreto - extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes, condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos - julgo adequado o valor de R\$ 5.000,00, porquanto proporcional ao abalo sofrido e condizente com as diretivas acima expostas. Por fim, a autora garantiu o juízo no importe de R\$ 5.145,22, referente a novo boleto para quitação débito (fls. 273/274), devendo tal valor ser restituído à parte autora. Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a presente ação, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para: (I) declarar a quitação da dívida relativa ao contrato de financiamento descrito na exordial; (II) determinar a baixa dos apontamentos realizados em desfavor da parte autora e obstar a prática de novos atos de cobrança referentes ao aludido débito; (III) determinar que as partes rés procedam a baixa do gravame do veículo junto ao Detran-SP; (IV) condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com acréscimo de juros de mora e correção monetária a partir do presente arbitramento. Em virtude de sua sucumbência, caberá às partes requeridas o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º do Código de Processo Civil. Expeça-se o mandado de levantamento em favor da autora do valor depositado às fls. 273/274. Para tanto, apresente a demandante o formulário MLE. Oportunamente, archive-se os autos. P.R.I."

A instituição financeira ré **BANCO VOTORANTIM S.A.**, ofertou **recurso de apelação** (fls. 327/356). Em resumo, sustentou que não havia indícios de vazamento de dados e que o autor não cumpriu com o dever de cautela ao efetuar o pagamento de boleto fraudado. Ademais, alegou a não utilização de um canal oficial, que a fraude poderia ter sido evitada pelo próprio consumidor e que a instituição apelante não concorreu com a fraude. Ao final, deduziu pedido de reforma da r. sentença para sua improcedência.

A autora apresentou contrarrazões (fls. 369/379).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 387/388).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo e com o recolhimento de preparo (fls. 357 e 396/397).

Rejeito a oposição ao julgamento virtual. Apesar da oposição ao julgamento virtual, não se verificou oposição fundamentada. Cuida-se de tema repetitivo e que não demandava outras providências. E no mérito, não se observou prejuízo à parte que manifestou a oposição. Ademais, o apelante não indicou quais particularidades do caso exigiam uma exposição oral distinta daquelas razões escritas já apresentadas, durante todo processo.

PASSO A APRECIAR O RECURSO.

1. Responsabilidade da ré no evento danoso

Na petição inicial, a autora afirmou que possui um contrato de financiamento de um veículo com a ré BV Financeira. Narrou que "dia 17.07.2021, a requerente, teve seu veículo furtado quando levava sua filha a uma consulta com a psicóloga, na Rua Lourival Américo da Fonseca, 56 – Parque Paineiras – CEP: 03694-130 – São Paulo-SP (doc. 01), quando tinha efetuado aproximadamente a metade do pagamento das parcelas do financiamento junto a Requerida. Como não tinha contratado seguro veicular para o automóvel e visando não possuir nenhuma restrição creditícia em seu nome, para que pudesse adquirir outro veículo e assim voltasse a poder se locomover com facilidade a seu local de trabalho e afins, a Autora consultou sua linha de crédito junto ao banco em que possui conta, para que pudesse tentar ofertar algum valor a Ré, e assim quitar o respectivo débito, a fim de se ver livre de qualquer incômodo por uma situação que infelizmente o furto causou a ela e não a Requerida (BV Financeira). Diante da possibilidade de crédito aprovado para empréstimo no banco em que a Autora possui conta corrente, esta entrou em contato com as requeridas, via telefone constante no carnê de pagamento (3003-1616) e site da empresa, a fim de verificar o saldo devedor e o valor que ficaria para quitar antecipadamente as parcelas vincendas, onde fora atendida por um atendente das Rés que de imediato solicitou via telefone o número do CPF da Autora para que pudesse localizar seu contrato. A Autora informou ao atendente via telefone, que o automóvel havia sido furtado, e que necessitava quitar a dívida para que pudesse adquirir outro veículo, desta maneira o atendente das Requeridas informou que para aqueles casos de furto de veículos haveria a possibilidade de mais descontos, mas que seria necessário

passar o caso dela para um setor específico. Enquanto a Autora falava com a atendente das Requeridas através do telefone 3003-1616, a Autora recebeu uma mensagem em seu celular via aplicativo "WhatsApp", com a identificação exata da mesma Ré, tendo sido redirecionada/orientada a falar através de um número celular, de número +55 (11) 94821-4803 (doc.03), tendo, posteriormente, recebido o boleto de pagamento (doc. 04). (...) Assim o fez, recebendo o boleto bancário para pagamento valor referente à quitação, com vencimento para data de 02.08.2021 (doc. 04), o qual fora efetivamente realizado o pagamento conforme acordado no importe de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais), na data de 02.08.2021. (doc. 05). (...) De imediato, a Autora enviou o comprovante de pagamento para a requerida via whatsapp, mesmo meio utilizado para envio do boleto para pagamento e solicitou de imediato o termo de quitação do veículo, quando fora informada via mensagem que estariam passando para o setor responsável. Ocorre que em 05.08.2021, a Autora novamente entrou em contato com a requerida pelo mesmo canal via whatsapp, (doc. 03), e requisitou novamente o termo de quitação do veículo, quando na data de 11.08.2021 a Requerida encaminhou o respectivo Termo de quitação solicitado (...) Entretanto, passado cerca de 02 (dois) meses após a quitação do boleto com a Requerida, a Autora passou a receber inúmeros contatos telefônicos com escritórios de cobrança da Requerida, mensagens sms e emails, foi quando a requerente acabou por tomar conhecimento de que não constava o pagamento do boleto solicitado para quitação antecipada das parcelas emitido e efetivamente pago e mais, que estava inadimplente com parcelas vencidas desde então. (...)". Diante do narrado, a autora busca a quitação do financiamento e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.580,54. Daí a origem da ação.

A ré Banco Votorantim em sua contestação (fls. 105/116) sustentou culpa exclusiva da autora, indicando que não praticou qualquer conduta ilícita. Sustentou que não emitiu o boleto, não recebeu o valor pago pelo autor, que o autor forneceu seus dados a terceiro e faltou com atenção ao pagar o boleto e, ainda, que possui ferramentas antifraudes, mas que o autor não se atentou. Requereu a improcedência da ação.

Passo a apreciar os pontos controvertidos e a instrução processual.

Na instrução processual, verificou-se que a autora realizou o pagamento do valor de R\$ 7.500,00 (fl. 40) por meio de boleto bancário que indicava a instituição financeira Banco Votorantim S/A como beneficiária.

A consumidora realizou um contato telefônico legítimo via telefone constante no carnê de pagamento (3003-1616).

Frise-se que este é o número da central de atendimento constante em site da ré (<https://www.bv.com.br/atendimento/telefone-bv>):

Central de Atendimento Pós-Venda

Para assuntos relacionados ao seu cartão, conta: Atendimento 24 horas, todos os dias da semana.

Para assuntos relacionados ao seu financiamento, empréstimo: Atendimento 2ª a 6ª feira, das 7h às 22h e aos sábados, das 8h às 18h.

3003 1616 (capitais e regiões metropolitanas)

0800 7018600 (demais localidades)

E após esse contato legítimo, a autora foi encaminhada a um número de whatsapp. Evidente a falha no sistema de segurança da instituição financeira ré, ao permitir, além da interferência no seu sistema interno, o vazamento de dados.

A partir da instrução processual, tem-se que o fraudador logrou capturar a comunicação legítima entre o consumidor e a BV, transferindo-o depois para um ambiente a desenvolver o golpe. **Não havia dúvida de que a fraude partiu de pessoa com acesso a esses dados, pelo sistema interno do banco réu.** Daí o reconhecimento do fortuito interno advindo daquele vazamento dos dados do contrato.

Esse vazamento dos dados do contrato se deu por falha no sistema interno do banco réu, como salientado na decisão de primeiro grau, 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; BAUERMANN, Sandra. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 148, p. 23-41, jul./agô., 2023).

A falha do banco réu encontra-se na insegurança de suas centrais de atendimento, que permitiu o alojamento de estelionatários - verdadeiros parasitas. Esses estelionatários captaram, insista-se, os dados do autor, a partir de um contato legítimo. Isso não foi impugnado, na contestação.

Importante ressaltar que autora comprovou que havia entrado em contato com o número oficial da apelante, qual seja: (11) 3003-1616, comprovando nos autos de que o número era legítimo (fls. 246/256).

Além disso, a autora apresentou aos autos pedido de prova documental, das gravações referente as ligações telefônicas realizadas entre os dias 18/07/2021 a 27/07/2021, para o telefone (11) 3003-1616.

E, conforme decisão de fls. 265, a apelante fora intimada a apresentar no prazo de 15 (quinze) dias tais gravações, porém se manteve inerte. A apelada reiterou o respectivo pedido às fls. 268/271, porém a apelante continuou inerte, não impugnou o pedido, ou se quer se manifestou a respeito.

Significa compreender que, diante do conjunto probatório e da própria ausência de impugnação específica, deve-se concluir que o SISTEMA INTERNO da BV Financeira, em específico o site oficial da financeira, falhou em termos de segurança. O agente criminoso conseguir captar o contato do autor e, a partir daí, manter todo contato para prática do estelionato.

Essa foi a causa determinante do chamado "golpe do boleto". Ou seja, a autora viu seus dados vazados para o estelionatário, a partir de um contato legítimo.

Nem se diga que houve desídia da autora na verificação do boleto, conforme dito na contestação. Constava no boleto de pagamento a corré BV FINANCEIRA como beneficiária, com os respectivos

dados da apelante e logotipo do BANCO VOTORANTIM (fl. 40):

		383-2		38390.00837 43160.000006 22278.180918 8 87000000750000	
PAGAVEL EM QUALQUER BANCO ATÉ O VENCIMENTO				Data de Vencimento 02/08/2021	
Nome do Beneficiário/CPF/CNPJ/Endereço BV Financeira S/A - C. F. L. CNPJ: 42.222.835/0001-36 Matriz: Avenida das Nações Unidas, 14171 - Torre A, 8 and, Cj 82 - Vila Gertrudes - São Paulo - 04794-000 -				Agência / Código do Beneficiário 3400-2/6492-0	
Data do Documento 02/08/2021	Nr. do Documento 12087000132867	Espécie Documento 0	Aceite	Data do Processamento 30/07/2021	Nosso Número 28191390001811730-9
Uso do Banco	Carteira 02	Espécie Moeda R\$	Quantidade	(X) Valor total	(-) Valor do Documento R\$7.500,00
Informações de responsabilidade do beneficiário #FiqueEmCasa - Todos contra o Corona Virus Negociação autorizada por BV Financeira - Cobrada e Assegurada por Assas gestao financeiras Boletos BOLETO REFERENTE QUITAÇÃO DE CONTRATO DO VEICULO FORD/KA SEDAN SE 1.0 2018 PLACA Q0D0319 COR BRANCA CONTRATO NEGOCIADO POR TOLEDO PIZA ADV ASSOCIADOS CNPJ21.152.881/0001-36 EMAIL:SAC133@TOLEDOPIZAADVOGADOS.COM.BR Cobrança intermediada por ASAAS Pink GESTÃO FINANCEIRA - CNPJ 42.222.835/0001-36					(=) Valor Pago

Ao que consta, se o código de barras não apresentou erros no seu processamento e os dados cadastrais do autor foram precisos, não havia dúvida de que a fraude partiu de pessoa com acesso a esses dados, pelo sistema interno da ré. O fortuito interno não servia para exclusão da responsabilidade da instituição financeira.

Escapava-lhe do domínio – aliás, como de qualquer dever de cautela exigido do homem médio.

A instituição financeira ré permitiu que alguém, por acesso ao sistema e violação de dados, tivesse conhecimento da existência do contrato de financiamento do autor. E, assim, o fraudador logrou emitir o boleto.

Ou seja, não houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II do CDC.

Portanto, verificado fortuito interno, não é possível a exclusão da responsabilidade da ré.

Esse quadro probatório faz incidir a súmula 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 das operações bancárias."

A respeito da responsabilidade das instituições financeiras em situação de vazamento de dados como causa do sucesso do golpe do boleto falso, confira-se recente precedente do Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 03/01/2023, Dje 09/10/2023, 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 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 restabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau."*

A respeito da responsabilidade da instituição financeira em golpes praticados contra o consumidor, confirmam-se precedentes desta Turma julgadora:

"VOTO Nº 41219 AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO BOLETO FALSO. Falha de segurança na prestação do serviço bancário. Apelante que, em meio a negociação para realizar a devolução de valores creditados em sua conta bancária, decorrente de contrato de empréstimo consignado, foi contatada por preposto da Apelada Steel, que se apresentou como parceiro do Apelado Pan, e a induziu a realizar transferência bancária para quitar o financiamento. Fraudadores que tiveram livre acesso aos dados da cliente e do contrato. Emissão de documento de devolução de valores com os dados do contrato original, não sendo exigível da consumidora que desconfiasse da fraude. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras (Súmula 479 STJ). Contrato inexigível. Dever de restituir o valor pago pela Apelante. Danos morais in re ipsa, tendo em vista os inequívocos transtornos oriundos da fraude, além das dificuldades para solucionar o problema. Quantum reparatório fixado em 10.000,00, conforme peculiaridades do caso concreto. Sentença reformada. Recurso provido. " (Apelação Cível nº 1020571-30.2021.8.26.0554, Relator Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 11/12/2024)

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA CORRÉ IMPROVIDA. SENTENÇA. FUNDAMENTAÇÃO CONCISA. NULIDADE REJEITADA. A fundamentação sucinta, concisa e objetiva não traduz ausência de fundamentação. Oportuno registrar que a decisão de primeiro grau apresenta razão suficiente para conclusão adotada, a partir da interpretação das alegações e documentos apresentados nos autos. As razões do recurso

apontam, na verdade, insatisfação com o conteúdo da r. sentença. Alegação rejeitada. . CONDIÇÃO DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. A corrê é parte legítima para figurar no polo passivo. Identificou-se uma relação jurídica controvertida com formulação de pedido (lógico e adequado) de obrigação de fazer. Era o bastante para aplicação da teoria de asserção e reconhecimento da presença daquela condição da ação. CONTRATO DE FINANCIAMENTO. CONSUMIDOR. GOLPE DO BOLETO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FINANCEIROS. ABERTURA DE CONTA QUE VIABILIZOU A ATUAÇÃO DO FRAUDADOR. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da corrê Cora. Reconhece-se a responsabilidade da CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A. A ré figurou como beneficiária dos pagamentos feitos pelas autoras. A falha de segurança ocorreu no recebimento do pagamento por meio de sistema virtual. Ré permitiu abertura de conta sem cautelas necessárias sobre identificação. O golpe também terminou bem sucedido, porque a CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A permitiu a abertura de conta de recebimento sem conferências necessárias sobre real destinatário. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Além disso, o mecanismo e as informações do sistema de pagamentos viabilizaram que os dados dos boletos impedissem pronta detecção do golpe. Ou seja, a ré ainda permitiu que o estelionatário se utilizasse da plataforma para recebimento da quantia oriunda do boleto falso. Segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais. Restituição dos valores dispensados para quitação dos boletos fraudados mantida (R\$ 2.938,56). E terceiro, mantém-se a reparação de danos morais. As autoras vivenciaram situação de frustração e aborrecimento, ao saber que as suas prestações não tinham sido quitadas, mesmo após efetuarem os pagamentos. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, parâmetro admitido pela Turma julgadora, dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DA RÉ IMPROVIDO." (Apelação Cível nº 1002215-44.2022.8.26.0653, de minha relatoria, julgado em 29/10/2024)

"RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO, NA MODALIDADE CRÉDITO DIRETO AO CONSUMIDOR. QUITAÇÃO DO SALDO DEVEDOR. GOLPE DO FALSO BOLETO. VAZAMENTO DE DADOS QUE DEU CAUSA AO SUCESSO DA FRAUDE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS RECONHECIDA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM AFASTADA. O BANCO

REQUERIDO RESPONDE, EM TESE, PELA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO APONTADA NA INICIAL. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 479 DO STJ. RESSARCIMENTO DO VALOR PAGO PELO AUTOR EM FUNÇÃO DO BOLETO FALSO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM OBSERVÂNCIAS AOS CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, E QUE SE MOSTRA ADEQUADO À EXTENSÃO DO DANO E ÀS PECULARIDADES DO CASO. RECURSO DESPROVIDO. Ônus de sucumbência carreado aos recorrentes, com honorários arbitrados elevados, considerando a fase recursal." (Apelação Cível nº 1000474-75.2022.8.26.0456, Relator o Desembargador CELSO ALVES DE REZENDE, julgado em 06/07/2024)

Em suma, reconheço da responsabilidade da ré no evento danoso.

2. Extensão dos danos

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

2.1. Quitação do contrato

Nessa linha de pensamento, de rigor o reconhecimento da quitação e liquidação do contrato sob análise.

Ora, se reconhecida responsabilidade do banco réu pelo evento danoso, deve ser admitido que o pagamento realizado pela autora serviu para quitar o financiamento. Essa era sua informação e que motivou o pagamento, até por conta da exclusão dos juros vencidos.

Concluindo-se, mantenho o reconhecimento da quitação do contrato de financiamento e declaro inexistente o débito cobrado pela ré.

3.2. Danos morais

A autora vivenciou situação de frustração e aborrecimento ao saber que seu contrato de financiamento não estava quitado, mesmo após efetuar o pagamento. E, como dito anteriormente, o aparente golpe do boleto somente foi possível porque a ré falhou gravemente nos seus deveres de segurança.

Sendo assim, devida a reparação dos danos morais.

Passo a examinar 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\$ 5.000,00 (cinco 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 instituição financeira ré.

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, primeiro, NEGÓ PROVIMENTO ao recurso da instituição financeira ré e mantenho a r. Sentença em seus termos e fundamentos. Diante da sucumbência recursal, majoro os honorários de advogado em favor do patrono da autora, para 20% sobre o valor da indenização reconhecida (principal e encargos da mora). A fixação de honorários de advogado naquele percentual atentou-se à complexidade dos trabalhos, tempo do processo e proveito econômico, de modo a garantir a remuneração adequada do profissional.

Alexandre David Malfatti
Relator