



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000369488

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026129-73.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SOLANGE MARIA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1026129-73.2024.8.26.0005

Apelante: Solange Maria dos Santos

Apelado: Itaú Unibanco Holding S/A

Ação: Indenização por danos materiais e morais

Origem: 2ª Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista da Comarca de São Paulo

Juiz de 1ª instância: Dr. Trazíbulo José Ferreira da Silva

Voto nº 14.601

INDENIZATÓRIA. Golpe do boleto falso. Emissão para quitação de fatura de cartão de crédito. Fraude incontroversa. Evidente vazamento dos dados da autora. Aplicação do CDC. Falha na prestação de serviço. Caracterizada. Não configuradas as hipóteses do art. 14, § 3º, do CDC. É dever dos fornecedores de serviços redobrar a vigilância no sentido de impedir a proliferação de golpes on line, ou por meio de agentes de cobrança, através de constante monitoramento, adotando mecanismos de proteção. Fato que se insere no risco da atividade. Encargos moratórios eventualmente incidentes sobre o débito. Inexigibilidade reconhecida. Atraso no pagamento da fatura que não ocorreu por culpa da autora. Dano moral *in re ipsa* caracterizado. *Quantum* fixado em observância aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada em parte. **RECURSO PROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 178/183, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) os fatos narrados nos autos deram ensejo a danos morais indenizáveis; b) sugere o valor de R\$.10.000,00; c) é necessária a declaração de inexigibilidade dos juros e outros encargos moratórios incidentes no período de 25.09.2024 e 09.10.2024, pois não deu causa ao atraso no pagamento da fatura; d) pugna pela condenação do apelado ao pagamento da sucumbência, com a majoração dos honorários advocatícios estabelecidos favor do patrono da apelante (fls. 205/213).

Tempestiva e dispensada de preparo, vieram aos autos contrarrazões (fls. 218/223).

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais promovida pela apelante.

Narra a autora que possui cartão de crédito emitido pelo réu e, em setembro de 2024, recebeu uma fatura em sua residência, com vencimento em 25.09.2024. A fatura foi quitada em 24.09.2024.

No entanto, após receber ligações de cobrança, dirigiu-se até à casa lotérica e descobriu que pagou fatura falsa. Para evitar maiores problemas, efetuou o pagamento da fatura correta em 09.10.2024.

Ante o vazamento de seus dados, o que possibilitou a realização do golpe, ajuizou a presente ação, que visa à condenação do requerido ao ressarcimento em dobro do valor pago indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais.

Os pedidos iniciais foram parcialmente acolhidos nos seguintes termos (fls. 182/183):

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para condenar a parte ré a restituir, de forma simples, a quantia de R\$ 430,11 (quatrocentos e trinta reais e onze centavos), com acréscimo de correção monetária e juros moratórios legais desde o desembolso realizado em duplicidade pela parte demandante. Rejeito, todavia, o pleito reparação do dano moral. Em virtude da sucumbência recíproca, cada litigante responderá pelas custas processuais, na proporção de 50% (cinquenta por cento), de acordo o artigo 86 “caput”, do Código de Processo Civil, a parte autora arcará com os honorários do advogado da parte ré e esta última com honorários do patrono daquela, fixados, segundo os critérios previstos no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, entre os quais se destacam o trabalho desenvolvido e o tempo necessário à sua realização, no importe de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação em favor do advogado da parte autora, e de 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa em benefício do advogado da parte ré, vedada a compensação, estando a exigibilidade de tais verbas, no que tange à parte demandante, sujeita ao disposto no §3º do artigo 98 do mencionado Código.”

Daí o inconformismo.

Prima facie, ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo da Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual que apresenta (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do mesmo *Codex*).

Dispõe, ainda, a Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Sublinhe-se ter restado incontroversa a falha na prestação de serviços por parte do apelado ao permitir o vazamento de dados da apelante, o que foi decisivo para a emissão do boleto falso.

Além do recebimento da fatura em sua residência, a simples análise do documento de fls. 21/22 confirma a versão trazida na exordial, de que a fatura falsa é idêntica à verdadeira e contém todos os dados corretos, inclusive quanto aos débitos/compras lançados, que foram reconhecidos pela demandante.

Por natural corolário, não era possível exigir da autora que desconfiasse da veracidade do documento.

A respeito, destaca-se trecho esclarecedor da sentença:

“(…)

Ressalto, ainda, que o controle e a proteção das informações relativas à fatura de cartão de crédito mencionada no boleto bancário encaminhado à parte autora cabe apenas à empresa fornecedora do serviço que ensejou a emissão do referido boleto, não podendo tal encargo ser transferido ao consumidor, por estar abrangido pelos riscos da atividade empresarial, nem tampouco a outra empresa que não integra o vínculo estabelecido pelo contrato de cartão de crédito.

Feitas tais considerações, verifico que a parte autora apresentou boleto bancário que lhe foi encaminhado e teria sido considerado falso pela instituição financeira a que se refere o cartão de crédito que ensejou a pendência indicada no mencionado boleto.

Acrescento que os documentos exibidos são suficientes para que este Juízo forme a sua convicção sobre a ocorrência de fraude e do prejuízo dela decorrente, sem a necessidade de qualquer outra diligência probatória, pois o boleto fraudado foi emitido com o uso de dados que estavam em poder da própria parte demandada, tendo esta última se limitado a argumentar de forma genérica que não praticou nenhum ilícito, sem indicar circunstâncias fáticas que pudessem afastar a responsabilidade dessa litigante pelo evento.

Ressalto que as características do boleto bancário inviabilizaram a percepção de que se tratava de documento ideologicamente falsificado, não se vislumbrando, ao contrário do que foi argumentado pela parte ré, a adulteração grosseira para propiciar a sua constatação

qualquer pessoa com mediana atenção, e, por esse motivo, a parte autora efetuou o respectivo pagamento, sendo evidente que, por falha nas atividades empresariais da instituição financeira demandada, que não resguardou o acesso a tais informações por indivíduo fraudador e permitiu que ele os utilizasse para emitir documento falso a partir de dados relativos ao cartão de crédito de titularidade da parte demandante.

Tendo a falha na guarda de informações do sistema utilizado pela parte ré para o controle das operações de cartão de crédito viabilizado a emissão fraudulenta de documento com os dados contratuais em poder daquela, houve falha na prestação dos serviços a cargo da fornecedora, que não atuou com a segurança legitimamente esperada, ao deixar de detectar e coibir essa fraude antes de ser concretizado o pagamento da fatura pela consumidora de boa-fé. Por tal motivo, se impõe o reconhecimento da inexigibilidade do débito e da responsabilidade da parte demandada pelo evento.

Tudo ocorreu dentro da esfera de segurança que se poderia exigir da parte ré, restando evidente a falha nas atividades por ela desenvolvidas, por não se revelar suficiente e eficaz o aparato de segurança destinado a impedir ou dificultar a prática de fraudes (...)” (fls. 180 – g.n.).

O caso atrai a aplicação do enunciado da Súmula 479, da mesma Corte 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”.

De fato, a autora se enquadra como consumidora dos serviços contratados com o réu e a responsabilidade civil da instituição financeira é objetiva, porquanto o conteúdo dos autos não se circunscreve dentre as hipóteses de exclusão da responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, do CDC.

Ora, é responsabilidade da instituição financeira impedir a proliferação de vazamento de dados dos consumidores, seja por meio de ambientes eletrônicos falsos contendo seu nome, ou de agentes de cobrança, por meio de constante monitoramento, adotando mecanismos de proteção, já que é alvo deste tipo de fraude.

Sobre o tema, confira-se:

BANCÁRIOS. Ação de reparação de danos materiais. Golpe do “falso boleto”. **Emissão de boleto de forma fraudulenta para pagamento de veículo financiado pela demandante. Procedência do pedido. Título que continha os dados da ré e do financiamento do veículo. Vazamento de dados da autora.** Responsabilidade objetiva por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do STJ. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível nº 1039434-70.2023.8.26.0002, Relator Fernando Sastre Redondo, j. em 30.04.2024) (g.n.)

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de improcedência – Recurso da autora – **Fraude em boleto bancário – Configurada a falha na prestação de serviço – No boleto falso, constava a instituição financeira credora como beneficiária – Fraudadores que detinham dados concernentes ao financiamento realizado entre as partes – Fragilidade do sistema da demandada, pelo que deve ser responsabilizada** – É medida de rigor o reconhecimento da quitação dos valores mencionados na exordial – Danos morais não ocorridos por não haver má-fé da requerida no dano causado – Sentença parcialmente modificada – Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível 1002203-91.2022.8.26.0568, Relator Flávio Cunha da Silva, j. em 17/10/2023) (g.n.)

Como se observa, em face da ausência de conduta exclusiva da autora capaz de desencadear o prejuízo, não é possível imputar-lhe responsabilidade pelos danos sofridos.

Em decorrência, deve ser reconhecida a inexigibilidade de encargos moratórios eventualmente lançados sobre o débito, no período entre 25.09.2024 (data de vencimento da fatura) e 09.10.2024 (data do efetivo pagamento), em razão do pagamento em atraso.

De outra banda, os danos morais são *in re ipsa*.

Cediço que a doutrina e a jurisprudência têm entendido que o dano moral decorre do próprio fato violador, o que dispensa a

produção de prova a respeito de sua ocorrência, impondo, por seu turno, a necessidade de resposta, que nada mais é do que a reparação do mal causado.

O dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor e não se elide com o ressarcimento material posterior à data do ocorrido, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Além do vazamento de dados, o fato de a autora ter acreditado quitar a fatura do cartão de crédito, aliado a frustração e angústia ao se deparar com o débito em aberto, não podem ser erigidos à categoria de simples transtorno ou dissabor.

Passo à análise do *quantum debeat*.

No que tange ao quantum indenizatório, a reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Desse modo, identificado o dever da reparação pelos danos morais, a questão será definida pela quantificação de uma indenização adequada e justa, cuja disciplina está consagrada no art. 5º, X, da Constituição da República, sem deixar de lado, todavia, uma dose de equilíbrio, evitando-se tanto o exagero, quanto o aviltamento de indenização.

Sopesando as circunstâncias fáticas que envolvem a *quaestio* (falha grave do serviço), fixo a indenização em R\$.10.000,00, por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender o réu e, ao mesmo tempo, compensar a autora pelo sofrimento e frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Transcrevo, neste ponto específico, entendimento do STJ conforme se observa nas palavras da Min. Nancy Andrighi:

“A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ; REsp 318.379/MG).

Logo, reforma-se a sentença para:

I- declarar inexigíveis os encargos moratórios eventualmente incidentes sobre o débito no período entre 25.09.2024 e 09.10.2024.

II- condenar o réu ao pagamento da indenização por danos morais no valor de R\$.10.000,00, atualizado a contar do arbitramento (Súmula 362/STJ) e com juros de mora desde a citação, na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela Lei n. 14.905/2024.

Sucumbente, arcará o réu com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios que fixo em 15% sobre o valor da condenação atualizado, em observância ao grau de zelo dos profissionais atuantes, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa e o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço, nos termos do art. 85, § 2º e do art. 86, parágrafo único, ambos do CPC.

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais, seguindo o julgamento dos Recursos Especiais nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS, Tema Repetitivo 1059, que estabeleceu a seguinte tese:

“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ex positis, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora