



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000403299

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002462-98.2024.8.26.0218, da Comarca de Guararapes, em que são apelantes AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado WILDES FERREIRA NUNES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 27 de abril de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 9.471

Apelação Cível nº 1002462-98.2024.8.26.0218

Apelantes: Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Banco Santander (Brasil) S.A. e Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A.

Apelado: Wildes Ferreira Nunes

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. Caso em Exame

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Wildes Ferreira Nunes contra Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Banco Santander (Brasil) S.A. e PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. O autor foi vítima de fraude ao tentar quitar antecipadamente financiamento de veículo, pagando boleto fraudulento no valor de R\$10.000,00. As instituições financeiras não reconheceram o pagamento e ameaçaram negativar o nome do autor e apreender o veículo.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade das instituições financeiras pela fraude ocorrida, considerando a falha na prestação de serviços e o vazamento de dados pessoais do autor.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade das instituições financeiras e das plataformas de pagamento é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, aplicável às instituições financeiras conforme a Súmula 297 do STJ.

4. A falha na segurança dos sistemas das rés permitiu o vazamento de dados pessoais e contratuais do autor, ensejando fraude com aparência de legitimidade que levou ao pagamento indevido.

5. A plataforma de pagamento PagSeguro, ao permitir a emissão de boleto fraudulento, também incorreu em falha na prestação do serviço, sendo responsável pelos danos decorrentes da ineficiência de seus mecanismos de segurança.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por falhas na prestação de serviços que resultem em fraude. 2. A responsabilidade inclui a reparação de danos materiais e morais decorrentes de falhas de segurança.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, arts. 3º, §2º, 6º, VI, e 14, §3º, II.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1013221-15.2019.8.26.0019, Rel. Castro Figliolia, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 06/03/2025.

TJSP, Apelação Cível 1026871-63.2022.8.26.0007, Rel. Sandra Galhardo Esteves, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 24/05/2024.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A., BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. , contra a r. sentença de fls. 242 a 250 que, em ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por WILDES FERREIRA NUNES, julgou procedentes os pedidos para condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos materiais e R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais.

Irresignados, alegam os apelantes AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A. e BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., às fls. 254 a 258, preliminarmente, a necessidade de retificação do polo passivo da demanda, para exclusão do BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., uma vez que o contrato objeto da lide pertence exclusivamente à AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A. Argumentam a ilegitimidade passiva da instituição financeira, pois os prejuízos suportados pelo apelado decorreram de culpa exclusiva de terceiros, sendo os valores pagos mediante boleto fraudulento destinados a conta externa à instituição financeira. No mérito, sustentam a ausência de responsabilidade da instituição bancária, aduzindo que o apelado não verificou adequadamente os dados do boleto, como a conferência do beneficiário antes da confirmação do pagamento, assumindo o risco pela negligência. Ressaltam que o beneficiário indicado no processamento do pagamento era pessoa diversa da instituição financeira apelante. Argumentam que o dano foi gerado exclusivamente pela desídia do próprio apelado, que não tomou os cuidados necessários na operação, conforme demonstrado por jurisprudência sobre o tema. Defendem que não há danos materiais, uma vez que o pagamento foi direcionado a terceiro alheio à instituição financeira, não havendo responsabilidade pelos valores. Quanto aos danos morais, sustentam sua inexistência, pois não está caracterizada

ofensa à honra, ao decoro ou aos sentimentos do apelado, tratando-se de mero dissabor. Subsidiariamente, requerem a redução do quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, por considerá-lo exagerado e excessivo. Requerem o provimento do recurso para reforma da sentença, reconhecendo-se preliminarmente a retificação do polo passivo e a ilegitimidade passiva ou, no mérito, a ausência de responsabilidade da instituição financeira, com a consequente improcedência dos pedidos.

Igualmente inconformado, apela o réu PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., às fls. 304 a 321. Alega, preliminarmente, a nulidade do despacho de fls. 301, que determinou a remessa dos autos ao Tribunal antes do término do prazo recursal, sendo necessário o retorno ao juízo de origem para recebimento do recurso e intimação das partes para resposta. Sustenta sua ilegitimidade passiva, uma vez que não tem participação na fraude perpetrada, sendo apenas instituição destinatária do boleto adulterado por terceiro fraudador. Defende que o boleto foi adulterado fora de seu sistema, não tendo ingerência sobre o infortúnio ocorrido. Argumenta que o sucesso da fraude dependeu do acesso às informações sigilosas dos clientes da Aymoré, correu no processo, além da falta de cautela determinante do apelado, que deixou de adotar medidas necessárias para pagamentos online. Afirma que, como instituição de pagamento, não se submete ao regime jurídico das instituições financeiras, sendo inaplicável a Súmula 479 do STJ. Aduz que a responsabilidade recai sobre quem efetivamente causou o dano, pessoa que pode ser identificada pelos próprios documentos apresentados nos autos. Alega ainda a inexistência de danos morais indenizáveis. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização por danos morais.

Contrarrazões apresentadas pelo autor às fls. 287 a 300 e 348 a 353.

É o relatório.

Cuida-se de ação com pedido de indenização por danos morais e materiais ajuizada por WILDES FERREIRA NUNES em face de AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO LTDA. S.A., BANCO SANTANDER BRASIL S.A. e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

Extraí-se da inicial que o autor financiou seu veículo junto às rés Aymoré e Santander, por meio do contrato nº 20038808148. Em maio de 2024, o autor conseguiu juntar aproximadamente R\$10.000,00 (dez mil reais) para efetuar a quitação antecipada do financiamento e entrou em contato com a central de atendimento dos réus para tal finalidade.

Após iniciar as tratativas para quitação, o autor recebeu em seu WhatsApp uma mensagem de uma atendente chamada "Paula", que se apresentou como representante da Aymoré Financiamentos, enviando-lhe um boleto e um termo de quitação. Os documentos continham dados pessoais do autor, incluindo nome completo, CPF, número do contrato de financiamento e demais informações que aparentavam legitimidade.

Confiando na autenticidade dos documentos recebidos, o autor efetuou o pagamento do boleto no valor de R\$10.000,00 em 28.05.2024. Dias depois, ao entrar novamente em contato com as instituições financeiras, foi informado que elas desconheciam a quitação do financiamento, alegando que não haviam recebido qualquer pagamento e que o autor havia sido vítima de uma fraude.

O autor indagou às instituições financeiras como os fraudadores obtiveram acesso aos seus dados pessoais, ao número do contrato e às informações sobre a negociação de quitação, não obtendo resposta satisfatória. Posteriormente, as rés Aymoré e Santander emitiram um novo boleto com juros e correção monetária, ameaçando negativar o nome do autor e proceder à busca e apreensão do veículo caso não houvesse pagamento. Diante disso, o autor teve que solicitar dinheiro emprestado ao seu filho para efetuar uma nova quitação no valor de R\$10.242,38.

Com o auxílio de seu advogado, o autor descobriu que o boleto fraudulento havia sido emitido pelo réu PagBank (PagSeguro), tendo como real beneficiária uma pessoa chamada "Rafaela Tenório dos Santos". O autor registrou Boletim de Ocorrência nº LN2742-1/2024 para investigação dos fatos.

O autor fundamenta seu pedido na responsabilidade objetiva das instituições financeiras, conforme previsto no artigo 14 do CDC e nas Súmulas 479 e 297 do STJ, argumentando que houve falha na prestação do serviço e no dever de segurança por parte dos réus, que permitiram o vazamento de seus dados

pessoais e contratuais.

Requer a condenação solidária dos réus ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 10.000,00, correspondente ao valor pago no boleto fraudulento, e indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00, totalizando R\$25.000,00.

Ao final, a r. sentença julgou procedentes os pedidos, conforme se depreende da parte dispositiva a seguir transcrita:

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados para: 1) CONDENAR os requeridos, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) à parte autora, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde o prejuízo (pagamento do boleto fraudulento), e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação. II) CONDENAR os requeridos, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) à parte autora, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde o arbitramento, e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação.

Irresignados, recorrem os réus.

Inicialmente, quanto à preliminar de nulidade do despacho de fls. 301, não assiste razão ao recorrente PAGSEGURO.

Embora o juízo *a quo* tenha determinado a remessa dos autos ao Tribunal antes do término do prazo recursal, tal irregularidade foi posteriormente sanada pelo próprio juízo, que reconheceu a necessidade de aguardar o prazo para contrarrazões, conforme despacho de fls. 324.

O autor apresentou contrarrazões às fls. 348 a 353, tendo sido assegurado o contraditório e a ampla defesa.

O processo seguiu seu curso regular, com a subida dos autos e oportunidade para manifestação de todas as partes e não há nenhum prejuízo processual que justifique a declaração de nulidade.

A preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelos
Apelação Cível nº 1002462-98.2024.8.26.0218 - Voto nº 9.471

réus Aymoré e Banco Santander confunde-se com o próprio mérito da demanda, razão pela qual será com ele conjuntamente apreciada.

No mérito, os recursos não merecem provimento.

Sabe-se que as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária configuram relação de consumo, na forma do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor.

Tanto é assim, que a Súmula 297 do E. STJ estipula: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Nesse sentido, cabe ao banco, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor, ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do art. 6º e 14, § 3º, II, do CDC.

O art. 6º, VI, do CDC, por sua vez, garante ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor a reparação dos prejuízos causados, nos seguintes termos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

No caso, o cerne da controvérsia reside na responsabilidade das instituições envolvidas (Aymoré, Santander e PagSeguro) por fraude perpetrada contra o consumidor, que efetuou pagamento mediante boleto fraudulento em tentativa de quitação antecipada de financiamento de veículo.

A documentação coligida aos autos **comprova a falha na prestação de serviços**.

O boleto apresentado ao autor tinha aparência de legitimidade, exibindo os dados do contrato de financiamento, inclusive com informações pessoais e contratuais que somente estariam disponíveis a quem tivesse

acesso ao sistema das instituições financeiras (fls. 21).

O PAGSEGURO, na qualidade de plataforma de pagamentos que emitiu o boleto fraudulento, não pode se eximir de responsabilidade alegando ser mero intermediário. Compete-lhe implementar sistemas de segurança eficientes para evitar a adulteração de dados e a emissão de documentos fraudulentos que induzam consumidores a erro. A falha nesse dever de segurança configura defeito do serviço, nos termos do art. 14 do CDC.

As instituições financeiras AYMORÉ e SANTANDER, por sua vez, têm responsabilidade pelo vazamento dos dados sigilosos do contrato. Não é crível que terceiros obtivessem informações detalhadas sobre o contrato de financiamento, incluindo o valor exato para quitação antecipada, sem que houvesse falha nos sistemas de segurança dessas instituições (fls. 22 e 24).

Ademais, o fato de o boleto fraudulento ter sido emitido com o nome da Aymoré como beneficiária demonstra claramente a confusão criada pelo fraudador para induzir o consumidor a erro.

O boleto em questão foi remetido ao autor justamente quando este havia manifestado interesse em quitar antecipadamente seu financiamento, circunstância que reforça a quebra no dever de sigilo e segurança por parte das instituições financeiras. A sequência dos fatos indica que o golpista tinha conhecimento preciso do momento exato em que o autor buscava a quitação, bem como do valor exato necessário para tanto.

Não procede a alegação de negligência ou desídia do autor, pois a aparência de legitimidade do documento foi construída justamente a partir de dados obtidos dos sistemas das próprias instituições.

Os danos materiais são evidentes e correspondem ao valor pago mediante o boleto fraudulento (R\$10.000,00). O valor, indevidamente apropriado pelo fraudador, deve ser ressarcido solidariamente pelas instituições recorrentes, dado que todas concorreram, por falha em seus sistemas de segurança, para a ocorrência do dano.

Quanto aos danos morais, sua configuração está

caracterizada no caso concreto.

O autor, além de sofrer o prejuízo material, enfrentou situações que ultrapassam o mero dissabor cotidiano, tendo sido obrigado a contrair empréstimo com seu filho para evitar a negativação de seu nome e possível busca e apreensão do veículo.

Assim, o valor fixado em R\$5.000,00 mostra-se razoável e proporcional às circunstâncias do caso, atendendo ao caráter compensatório e pedagógico da indenização, sem configurar enriquecimento indevido.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – IMPUGNAÇÃO, NAS CONTRARRAZÕES, À GRATUIDADE CONCEDIDA AO APELANTE NA PROPOSITURA DA AÇÃO – decisão que concedeu o favor legal na origem que restou irrecorrida – apelada que não trouxe quaisquer elementos aptos a justificar a revogação do benefício concedido ao apelante. PRELIMINAR DE NÃO CONHECIMENTO DO RECURSO POR AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA DOS FUNDAMENTOS DA SENTENÇA E ILEGIMIMIDADE PASSIVA – INOCORRÊNCIA – dialeticidade recursal observada – razões recursais que se mostraram aptas a impugnar os fundamentos da sentença – patente a legitimidade da apelada para figurar no polo passivo – preliminares afastadas. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE – PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDADO – pagamento de boleto de quitação de contrato de financiamento de veículo enviado por suposto representante da instituição financeira apelada por meio de e-mail – responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) – fraudadores que tiveram acesso aos dados pessoais e contratuais do apelante – boleto com o timbre da instituição financeira do mesmo grupo econômico da apelada, o nome da apelada como beneficiária, bem como com nome do apelante e dados do veículo – ato de terceiro que não elide a responsabilidade da apelada que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado – caso fortuito interno – Súmula 479 do STJ – precedentes – devolução dobrada do valor pago aos fraudadores descabida – hipótese que não se enquadra na previsão do art. 42, parágrafo único do CDC – devolução que é simples por se tratar de reparação de dano material – dano moral que se patenteou – inoccorrência de mero aborrecimento – violação à paz de espírito – perda de tempo para resolução do problema – desvio produtivo do consumidor – **fixação da indenização, não no montante pretendido (R\$ 20.220,99), mas em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – valor**

adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese. Resultado: recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1013221-15.2019.8.26.0019; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Americana - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2025; Data de Registro: 06/03/2025);

Contrato bancário. prestação de serviço. Ação de indenização por danos materiais e morais. Falha na prestação de serviços. Autora que foi vítima do 'golpe do boleto'. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Sentença de improcedência. Reforma. Trata-se da fraude conhecida como golpe do boleto e que, no caso concreto, só foi possível pelo uso de ferramentas disponibilizadas pelo réu. As provas asseguram que a fraude foi perpetrada quando a autora, após acesso ao site do réu – atendimento - fale conosco, foi direcionada ao aplicativo "Whatsapp", cuja atendente, portadora de dados relacionados às partes, enviou-lhe boleto falso para quitação de financiamento. Nesse panorama, o réu deve responder pelos danos decorrentes do serviço deficiente, pela falta da segurança legitimamente esperada pelo consumidor. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Danos morais. Configuração. A exigência de prova do dano moral, no caso concreto, se satisfaz com a comprovação do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam. E tais sentimentos são inegáveis, uma vez que a autora possui presumida boa-fé e foi ludibriada por terceiros, despendendo esforços para tentar solucionar o problema que estava enfrentando. **A fim de atender aos anseios reparatório e punitivo, e ao caráter profilático e pedagógico da medida, fixa-se a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).** Apelação provida.

(TJSP; Apelação Cível 1026871-63.2022.8.26.0007; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2024; Data de Registro: 24/05/2024)

Portanto, de rigor a manutenção da r. sentença que julgou procedentes os pedidos da inicial.

Ante o exposto, nega-se provimento aos recursos, majorando-se a condenação dos honorários advocatícios em 5%, totalizando 15%.

Para viabilizar eventual acesso às vias especial e extraordinária, considera-se prequestionada toda a matéria, pois para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, afigura-se suficiente que o tribunal



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de origem haja debatido e decidido a questão constitucional ou federal controvertida, sendo prescindível a menção expressa aos dispositivos legais pretensamente violados.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
Relatora