



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000441002

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1136760-61.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e SUL AMÉRICA COMPANHIA DE SEGURO SAÚDE, é apelada/apelante DEBORAH BENEDITA CONTIERI.

ACORDAM, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso da autora, deram provimento ao recurso da corré Sul América Seguro Saúde e negaram provimento ao recurso do corréu Itaú Unibando S/A. V.U. Fará declaração de voto o 3º Desembargador.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1136760-61.2022.8.26.0100

Origem: 22ª Vara Cível - Foro Central Cível

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Mario Chiuvi Junior

Aptes/Apdos: Itaú Unibanco S/A e Sul América Companhia de Seguro Saúde

Apelado/Apelante: Deborah Benedita Contieri

Relator: Carlos Ortiz Gomes

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 1318

Apelação. Ação de reparação por danos materiais e morais. Golpe do boleto falso. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora e dos réus.

Recurso do banco. Preliminar de ilegitimidade afastada. Cessionária de carteira de clientes de outra instituição. Mantida a responsabilidade da instituição bancária em razão da emissão de boleto falso e da abertura e manutenção de conta bancária com fins ilícitos. Cumpria à financeira comprovar as cautelas necessárias para abertura e fiscalização da conta bancária (Resolução 4.753/19 do Banco Central), utilizada como meio para prática do delito. Hipótese em que incide a responsabilidade objetiva da **Súmula 479 do STJ** e o **artigo 14, caput, do CDC**. Atividade de risco. **Artigo 927, parágrafo único, do Cód. Civil. Recurso desprovido.** Recurso da autora. Dano moral. Inscrição indevida do nome da autora em órgãos de proteção ao crédito. Dano moral configurado *in re ipsa*. Com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade arbitra-se a indenização em R\$ 10.000,00. Precedentes.

Recurso da autora provido em parte.

Recurso da ré Sul América Companhia de Seguro Saúde. Autora não comprovou que o documento forjado foi enviado por canais oficiais, afastando o nexo causal entre conduta e dano. Caso de culpa exclusiva da vítima e de terceiro. **Enunciado 12 da Seção de Direito Privado do TJSP** Aplicação do **artigo 14, §3º do CDC**. Precedentes desta C. Câmara. **Recurso provido.**

Sentença reformada. Recurso da autora parcialmente provido. Recurso da corré Sul América Seguro Saúde provido, e do corréu Itaú Unibanco S/A desprovido. Redimensionamento de verbas honorárias e ônus sucumbencial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos etc.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 552/560, cujo relatório se adota, que julgou procedente, em parte, a ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **Deborah Benedita Contieri** em face de **Banco Itaú S/A** (sucessor da carteira de clientes do Citibank S/A) e **Sul América Seguro Saúde S/A**.

Inconformados, os réus interpuseram apelações.

O Itaú Unibanco S/A aduz, preliminarmente, que é ilegítimo para figurar no polo passivo da lide, eis que atuou apenas como meio de pagamento. No mérito, sustenta que a consumidora foi negligente no momento da realização da transação, visto que deixou de verificar o beneficiário, bem como as demais informações; que o caso amolda-se nas hipóteses do art 14, §3º do CDC; que o fato é fortuito externo de culpa exclusiva da consumidora e de terceiros; que, inexistindo fortuito interno, a súmula 479 do STJ não é aplicável ao caso; que não houve falha da empresa, devendo ser afastada a sua responsabilidade.

A corré Sul América Companhia de Seguro Saúde sustentou, em suas razões, que a autora possui contrato com a empresa há mais de dois anos, possuindo plenas condições de reconhecer um boleto falso; que o boleto fraudado não é idêntico ao verdadeiro, eis que o banco emissor é outro; que a Sul América orienta, em seus canais oficiais, os consumidores sobre os riscos de cobranças falsas; que cumpria à autora confirmar os dados antes de realizar o pagamento; que é o caso de culpa exclusiva da vítima.

A autora, por sua vez, também apelou do julgado. Em síntese, pugna pela procedência total dos pedidos formulados, com a condenação das empresas ao pagamento de danos morais.

Recursos tempestivos e preparados.

Contrarrazões às fls. 848/878; 893/896; 897/927 e 953/960.

Houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de caso que versa sobre "golpe do boleto falso" em que a vítima acredita adimplir cobrança legítima, entretanto o boleto é fraudado, motivo pelo qual o valor é

destinado ao estelionatário.

Narra a autora que pagou o documento fraudado recebido via e-mail, no valor de R\$7.025,22, que acreditou ser referente à mensalidade de seu plano de saúde com a corre Sul América. Aduz que, após algum tempo, começou a receber cobranças da empresa, momento em que verificou a irregularidade do boleto pago, já que o pagamento havia sido feito a um beneficiário diverso (Stripe Brasil). (fls. 83/84).

Desta feita, pugna pela condenação das empresas à devolução do valor do prejuízo atualizado e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$20.000,00 (vinte mil reais).

A sentença julgou parcialmente procedente os pedidos, condenando as rés à devolução do valor atualizado pago pela autora. Ante a existência de três apelos diferentes, a análise será feita de forma separada.

Recurso da Ré Itaú Unibanco S/A

Preliminarmente, *afasto a ilegitimidade passiva* arguida pelo apelante Itaú S/A. Compulsando os autos, verifica-se que a instituição responsável pela emissão do boleto fraudado objeto desse feito foi a Citibank S/A.

Sendo a empresa sucessora da carteira de clientes da referida instituição, legítima para figurar o polo passivo, inexistindo fundamentação para sua exclusão.

No mérito, o recurso da ré ***não comporta provimento***.

Conforme explicitado anteriormente, o documento forjado foi emitido pela empresa cedente, que não apenas permitiu a abertura de uma conta bancária para fins ilícitos, mas também manteve sua atividade de forma regular.

Em casos de fraude, a existência de conta bancária é fundamental para a concretização do golpe, que geralmente envolve a transferência de quantia indevida para aplicação aberta pelo estelionatário.

É sedimentado pela jurisprudência que a instituição bancária tem o dever de verificar e validar a identidade e qualificação dos titulares de contas, além da autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, exigindo a documentação que entende necessária para abertura de conta.

Sobre o responsabilidade das instituições financeiras já se consignou que:

“Caberá às instituições financeiras avaliar o seu modelo de negócios e o perfil de risco dos seus clientes para então definir os controles a serem adotados, estando sujeitas à supervisão e monitoramento contínuo do Banco Central, sem prejuízo de responderem por eventuais falhas nas searas cabíveis.” (BALDUCINI, Bruno et al. Novas regras para abertura, manutenção e encerramento de contas correntes. Migalhas. Disponível em <https://www.migalhas.com.br/depeso/313027/novas-regras-para-abertura--manutencao-e-encerramento-de-contas-correntes>)

Desta feita, era da ré Itaú Unibanco S/A o ônus de comprovar que a abertura e manutenção da conta foi feita de forma regular e sem falhas no sistema de segurança, o que não ocorre nos autos. Os documentos colacionados pela empresa, todavia, não demonstram que a conta utilizada para a fraude, de titularidade da “Stripe Brasil”, foi aberta e mantida obedecendo a devida lisura.

A postura do banco é inaceitável, reveladora de elevado desleixo e falta de cuidados elementares. Não houve comprovação de que foram obedecidos os protocolos ditados pela Resolução 4.753/2019, do Banco Central do Brasil (BACEN).

O requerido limita-se a fundamentar a falta de cautela e zelo da autora, mas não comprova a inexistência de sua própria conduta omissiva quanto à manutenção do contrato. É cristalino que, no caso vertente, não houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Ao reverso, a conduta acentuadamente descuidada do banco na abertura da conta corrente ao estelionatário foi essencial para que a fraude contra a parte autora fosse perpetrada. A conduta do banco criou a atmosfera propícia às ações criminosas de estelionatários, com potencial para lesar pessoas (Ap. 1011843-67.2022.8.26.01001¹, Rel. Des. Ferreira da Cruz), como ocorreu, efetivamente, com o demandante.

Com efeito, sem embargo da gravidade das falhas imputadas para a abertura da conta em nome do estelionatário, o Banco não produziu qualquer prova em sentido contrário, sobre os cumprimentos dos protocolos determinados pelo Banco Central do Brasil ou medidas de segurança apropriadas para a abertura de contas. Deixou de comprovar a diligência no procedimento de abertura da conta, que foi a mola propulsora do golpe

A responsabilidade da instituição bancária é objetiva, também em razão da atividade desempenhada que, por sua natureza, implica risco para o direito de outrem (art. 927, § único, do Código Civil). No concernente ao art. 927, parágrafo único, do Código Civil, merece

¹ **Apelação Cível 1011843-67.2022.8.26.0100**; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2022; Data de Registro: 06/08/2022.

destaque o risco criado pelo meio utilizado pela parte fornecedora para o desempenho da atividade, que determina a interpretação extensiva do referido dispositivo em face do risco induzido. Como leciona o eminente **Desembargador Cláudio Bueno de Godoy**:

"(...) considera-se deve interpretar-se o parágrafo único do art. 927, nesse ponto de forma extensiva, para considerá-lo atinente também aos casos de responsabilidade pelo risco induzido, senão pela atividade em si, mas pelos meios normais de seu desempenho. Aqui sim, à semelhança do que se dá no Código Civil italiano (art. 2.050) ou no Código Civil português (art. 493º, n. 2). E, de mais a mais, é, de qualquer maneira, um risco especial que se contém na atividade prestada, em seu âmbito mais extenso, porquanto nos meios de sua prestação. É, por exemplo, a situação hoje tão comum da abertura de contas correntes bancárias, com obtenção de empréstimos, ou assinatura de linhas telefônicas, sempre mediante fraude perpetrada por terceiro, a dano da vítima, em que se tem responsabilizado os fornecedores respectivos, com frequente remissão ao risco², mas que, a rigor, não é da atividade, em termos estritos, mas, no caso, do meio pelo qual ela se exerce, marcado pela informalidade da contratação, favorecendo a ocorrência danosa referida."³

Com efeito, por identidade de razões, a responsabilidade vertida no art. 927, parágrafo único, do Código Civil é também aplicável ao caso concreto.

Ademais, a **Súmula nº 479 do C. STJ** 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".

A **Súmula 479 do STJ** deita raízes no julgamento do **Tema nº466**, cuja tese dispõe:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO

² (259-A) TJSP, Ap. 684.439.4/7-00, 4ª Câ., rel. Des. Francisco Loureiro, j. 26-11-2009, com expressa alusão ao risco criado com fundamento da responsabilização. No âmbito do STJ, ver ainda: REsp 774.640, 4ª T., rel. Min. Quaglia Barbosa, j. 12-12-2006; REsp 768.153/SP, 3ª T., rel. Min. Nancy Andrigui, j. 25-9-2006.

³ *In Responsabilidade civil pelo risco da atividade*, Ed. Saraiva, S. Paulo, 2010, 2ª ed., p. 118/119.

INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - **como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos** -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido." [destaquei]

REsp n. 1.197.929/PR, relator **Ministro Luis Felipe Salomão**, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.

Vale repetir: a atividade financeira/bancária, pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem. Não é por outra razão que há muito a Lei 7.102⁴, de 20 de junho de 1983, já impunha aos estabelecimentos financeiros os cuidados com a segurança.

Nos últimos anos, com o objetivo de reduzir os custos as entidades financeiras investiram fortemente em sistemas eletrônicos e plataformas que permitem a movimentação de recursos, contratações, pagamentos etc., de forma remota, sem a necessidade de deslocamentos às agências bancárias. Não obstante, a natureza da atividade não é alterada, e nem se tornou menos perigosa, daí a necessidade de indenizar os prejuízos decorrentes das falhas nos seus sistemas de segurança.

A entidade bancária/financeira deve reparar o dano, independentemente de culpa, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil (na mesma linha: art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor).

Sérgio Cavalieri Filho assevera que a hipótese do art. 927, parágrafo único, do Código Civil envolve o denominado **risco inerente**:

"Temos indicado como critério identificador da atividade de risco a distinção que se faz na doutrina entre risco *inerente* e *risco criado*. O primeiro, **risco inerente**, é aquele intrinsecamente atado à própria natureza da atividade, à sua qualidade ou modo de realização, de tal forma que não se pode exercer essa atividade sem arrostar certos riscos. Embora o perigo ou risco seja elemento ligado a certas atividades, a lei não proíbe a sua realização, pelo contrário, até as estimula por serem necessárias à sociedade, como, por exemplo, os transportes de qualquer natureza, serviços públicos em geral – fornecimento de luz, gás, água, telefone –, serviços médico-hospitalares e outros tantos. Fala-se em **risco**

⁴ Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências.

adquirido quando a atividade normalmente não oferece perigo a alguém, mas pode se tornar perigosa (eventualmente) em razão da falta de cuidado de quem a exerce. São atividades que, sem defeito, não são perigosas; não apresentam riscos superiores àqueles legitimamente esperados.

Em nosso entender, enquadra-se no parágrafo único do art. 927 do Código Civil **toda atividade que contenha risco inerente**, excepcional ou não, desde que intrínseco, atado à sua própria natureza. E assim nos parece porque pela *teoria do risco criado*, que também pode ser chamada de *risco da atividade*, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade empresarial ou profissional tem o dever de responder pelos riscos que ela possa expor à segurança e à incolumidade de terceiros, independentemente de culpa.

Essa obrigação é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos serviços que oferece, respondendo pela segurança dos mesmos.

Em conclusão, há no parágrafo único do art. 927 do Código Civil uma norma aberta de responsabilidade objetiva, que transfere para a doutrina e a jurisprudência a conceituação de atividade de risco no caso concreto. Não há, *a priori*, como especificar, exaustivamente, quais são as atividades de risco, mas pode-se adotar, em face da teoria do risco criado, o **critério do risco inerente** como elemento orientador. A natureza da atividade é que irá determinar, no caso concreto, a sua propensão à criação de risco. Uma empresa que comercializa flores, peças de vestuário ou comestíveis, por exemplo, normalmente não oferece risco inerente, mas a sua atividade pode ser tornar perigosa à medida em que se expandir e colocar veículos nas ruas para fazer entregas, transporte de mercadorias etc.⁵

A conduta do Banco foi determinante, vale dizer, o seu comportamento encerrou a **causalidade adequada** para gerar os danos verificados. Há nítido nexo causal entre a conduta desidiosa do banco e dano sofrido pela autora.

Sergio Cavalieri Filho, com a costumeira percuciência, referindo-se ao escólio do Des. Martinho Garcez Neto, assinalando que a teoria preponderante é a da **causa adequada**. Destaca que para se aferir a idoneidade da ação ou omissão para produzir o dano, se faz necessária a indagação:

"(...) a ação ou omissão do presumivelmente responsável era, por si mesma, capaz de normalmente causar o dano?"

Tal pergunta é uma consequência deste princípio: para se estabelecer a causa de um dano é preciso fazer um juízo de probabilidades. Portanto, se se responder afirmativamente, de acordo com a

⁵ *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 276/277.

experiência da vida, se se declara que a ação ou omissão era *adequada* a produzir o dano, então, este é objetivamente imputável ao agente. O juízo de probabilidades ou previsibilidade das consequências é feito pelo juiz, retrospectivamente, e em atenção ao que era cognoscível pelo agente, como exemplar do tipo do homem médio.

O que se deve indagar é, pois, qual dos fatos, ou culpas, foi adequado para o evento danoso, isto é, qual dos atos imprudentes fez com que o outro, que não teria consequências por si só, determinasse, adjuvado por ele, o acidente' (...) ⁶".

Esta Corte, já teve oportunidade de decidir, na mesma linha, que:

"DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. AUTORA VÍTIMA DO "GOLPE DO BOLETO FALSO". AUTORA QUE MANTEVE CONTATO VIA WHATSAPP COM TERCEIRO FRAUDADOR QUE SE PASSOU POR REPRESENTANTE DO BANCO. RELAÇÃO DE CONSUMO. NEXO DE CAUSALIDADE DEMONSTRADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RECURSO NÃO PROVIDO. I. Caso em Exame 1. Ação indenizatória ajuizada por consumidores contra o banco réu sustentando terem sido vítimas de golpe ao pagarem boleto falso e realizarem pix acreditando estar quitando contrato de financiamento. Pediram com a inicial a restituição de R\$ 10.000,00 e indenização por danos morais. A r. sentença de parcial procedência apenas para determinar a devolução dos valores, sem condenação em danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco em relação à fraude ocorrida, considerando a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva por fortuito interno. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco é objetiva, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes em operações bancárias. 4. O banco foi identificado como instituição emissora do boleto, o que reforça a revisão da alegação dos autores e da falha na prestação de serviços. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso não provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude bancária, conforme o CDC e a jurisdição do STJ. 2. A instituição financeira deve indenizar os danos causados por falhas na segurança de suas operações. Legislação Citada: . Código de Defesa do Consumidor, art. 14. . Código Civil, art. 927, parágrafo único. Jurisprudência Citada: . STJ, Súmula 479. . STJ, REsp n. 1.245.550-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., j. 17/03/2015."

TJSP; **Apelação Cível 1020085-05.2023.8.26.0577; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)**

"EMBARGOS DE DECLARAÇÃO – ACÓRDÃO QUE NÃO CONHECEU DO RECURSO DE APELAÇÃO – ALEGAÇÃO DE ERRO MATERIAL – ACORDO CELEBRADO COM TERCEIRO – ACOLHIMENTO DOS EMBARGOS – RECONHECIMENTO DO ERRO MATERIAL – ANÁLISE DO RECURSO DE

⁶ Cf. Sérgio Cavalieri Filho *in* Programa de responsabilidade Civil, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 70.

APELAÇÃO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – FORTUITO INTERNO – RECURSO DESPROVIDO. 1. Cabem embargos de declaração nos termos do artigo 1.022 do CPC, para corrigir erro material, esclarecer obscuridade, eliminar contradição ou suprir omissão no julgado. 2. Demonstrado o erro material consistente na equivocada remessa dos autos ao juízo a quo, sob o fundamento de acordo supostamente celebrado entre as partes, quando, na realidade, tal acordo foi firmado exclusivamente entre o autor da demanda e terceiro (Banco do Brasil), alheio à relação processual, impõe-se o acolhimento dos embargos de declaração. 3. Ao julgar o recurso de apelação interposto pela instituição financeira, resta configurada a responsabilidade objetiva do banco pelo evento fraudulento ocorrido, em conformidade com o artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, caracterizando-se como fortuito interno ligado à atividade empresarial. 4. Fraudes que envolvam a utilização de dados sigilosos e a emissão de boletos falsos, mesmo praticadas por terceiros, integram o risco inerente à atividade bancária, nos termos da Súmula 479 do STJ, que prevê a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos causados no âmbito de suas operações. 5. Não demonstradas as excludentes previstas no artigo 14, §3º, do CDC (culpa exclusiva do consumidor, força maior ou fato exclusivo de terceiro desvinculado da atividade bancária), correta a r. sentença ao condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. 6. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO ACOLHIDOS para corrigir o erro material, com análise do recurso de apelação interposto pelo Banco Votorantim S/A, ao qual se nega provimento. Honorários advocatícios majorados nos termos do artigo 85, §11, do CPC."

TJSP; **Embargos de Declaração Cível 1003576-93.2019.8.26.0106; Relator (a): Rodolfo Pellizari**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caieiras - 1ª Vara; Data do Julgamento: 06/12/2024; Data de Registro: 06/12/2024

Desta feita, ***nego provimento*** ao apelo do Itaú Unibanco, mantendo a sua condenação ao pagamento do dano material, atualizado, percebido pela autora.

Com relação à correção monetária e juros de mora, a Lei nº 14.905/2024 alterou a redação do Código Civil para dispor sobre atualização monetária e juros, e não se pode olvidar que os consectários da condenação constituem matéria de ordem pública, passível de conhecimento de ofício pelo julgador.

Assim, a correção monetária, incidente sobre a indenização por dano material, deverá ser calculada com base no índice legal, a contar do desembolso (Súmula 43. STJ), conforme a Tabela Prática do Tribunal de Justiça, até o início da vigência da Lei nº 14.905/2024, quando então será calculada, em continuação, pelo IPCA, nos termos do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil.

Recurso da ré Sul América Companhia de Seguro de Saúde

Em caminho contrário, respeitado o entendimento do MM. Juiz prolator, o

recurso da ré Sul América **comporta provimento**.

O Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado prediz que:

"Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante provado direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto."

Como se verifica dos autos, inexistente prova de que o documento fora emitido pelos canais oficiais da empresa. A autora, em sua narrativa, aduz que recebeu o boleto pelo e-mail da Sul América, porém deixa de juntar documentos comprobatórios de sua alegação.

Gize-se que a referida prova era de fácil produção, bastando que a parte juntasse *print* da tela de seu e-mail, confirmando, assim, a ocorrência de fortuito interno. Contudo, a autora limita-se a argumentar que o arquivo fora enviado pelo endereço eletrônico oficial da empresa, como era feito mensalmente, deixando de desincumbir-se de seu ônus probatório.

Quanto à aparência de legitimidade do boleto fraudado, não restam dúvidas da similaridade entre o documento verdadeiro e o manipulado. De fato, há ocorrência massiva dessa modalidade de golpe, em que os estelionatários emitem documento muito similar ao legítimo, induzindo o pagador de boa-fé ao erro. Geralmente os arquivos possuem diferenças muito sutis que passam despercebidos pelo consumidor.

O debate não circunda a aparência de legitimidade do boleto, mas sim a possibilidade do devedor, com zelo, desconfiar e certificar-se da sua veracidade, em especial quanto ao modo de obtenção desse documento, motivo pelo qual a empresa apenas será responsabilizada se o boleto tiver sido enviado por seus canais oficiais.

Nesse ponto, destaca-se que a conduta principal exigida do consumidor é que, antes de confirmar o pagamento, certifique-se do nome do real beneficiário, do banco emissor e de dos demais dados informados.

No caso em análise, o documento pago pela autora fora emitido pela instituição bancária CityBank S.A., enquanto a corré Sul América emite suas cobranças pelo Santander S.A. Destaca-se, ademais, que o beneficiário do boleto fraudado era terceiro estranho à relação, de nome "Stripe Brasil", indicando a irregularidade na cobrança.

A credora Sul América destaca, em seus sítios eletrônicos, inúmeras orientações

e avisos aos consumidores para que confirmem sempre a autenticidade dos boletos antes de realizar o pagamento.

Na página oficial da instituição há a informação de que todos os arquivos devem ser enviados pelo remetente *grp-sousulamerica@sulamerica.com.br*, além disso, a empresa realiza a validação do arquivo, exigindo, para sua visualização, dados do consumidor. Essa forma de autenticação é comum por empresas prestadoras de serviços que, geralmente, exigem alguns números do CPF como “senha” para acessar a cobrança de modo que, caso inexistisse essa chave de segurança, o cliente possa desconfiar da veracidade do documento. (<https://portal.sulamericaseguros.com.br/institucional/noticias-sulamerica/fique-sempre-atento-a-veracidade-dos-seus-boletos.Htm>)

É compreensível que a autora tenha agido de boa-fé e tenha sido enganada, especialmente porque adimplia, sem qualquer intercorrência, há dois anos, essa prestação. Porém a falta de zelo e cautela da parte, ou melhor, a *expertisse* dos falsários, não pode ser motivo suficiente para imputar falha ao credor, que, nesse caso, logrou êxito em comprovar a natureza externa do fortuito.

Ocorre que a inexistência de prova de conduta da ré (comissiva ou omissiva) para a ocorrência de fraude impõe o afastamento da responsabilidade objetiva, eis que ausente nexo causal entre conduta e dano, como preceitua o artigo 14, §3º do Código de Defesa do Consumidor.

É vasta a jurisprudência deste tribunal sobre o assunto, sendo majoritário o entendimento de que o golpe em questão trata de fortuito externo, não ensejando condenação da empresa credora, que, no caso em análise, também foi vítima.

Nesse sentido, colaciono julgados desta C. Câmara:

"APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO – BENEFICIÁRIO E SACADO DIVERSOS DA CREDORA – CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR – AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL – RESPONSABILIDADE CIVIL NÃO CONFIGURADA – RECURSO PROVIDO. Caso em que o autor realizou pagamento de boleto bancário fraudulento, cujo beneficiário e sacado eram completamente estranhos à relação jurídica mantida com as rés. Inexistência de falha na prestação dos serviços das requeridas OPEA e MAXIMUS, que não participaram da emissão ou envio do documento fraudulento. Fraude decorrente exclusivamente da conduta do consumidor ou de terceiro, hipótese que afasta a responsabilidade objetiva das fornecedoras de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Ônus do consumidor de adotar cautelas mínimas na verificação da

autenticidade do boleto antes do pagamento. Ausência de nexo causal entre o suposto dano e a conduta das rés. Precedentes jurisprudenciais no mesmo sentido. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO."

TJSP; **Apelação Cível 1087254-19.2022.8.26.0100**; Relator (a): **Rodolfo Pellizari**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2025; Data de Registro: 05/03/2025

"APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS – SÚMULA 479 DO STJ – CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR – AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE O ATO ILÍCITO E A CONDUTA DOS BANCOS – IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. Autor, correntista de instituição bancária, celebrou contrato de empréstimo consignado e, posteriormente, foi vítima de fraude ao aceitar proposta de portabilidade de crédito supostamente vantajosa. Efetuou o pagamento de boleto bancário fraudulento, cujo valor foi destinado a uma conta de terceiro. Pretensão de responsabilização dos bancos apelados por falha na segurança de seus sistemas e violação à Lei Geral de Proteção de Dados. Responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras (Súmula 479 do STJ) afastada, diante da configuração de culpa exclusiva da vítima. O autor não conferiu os elementos essenciais do boleto, como o CNPJ e o beneficiário indicado, tampouco constatou que o pagamento foi direcionado a banco diverso daquele contratado. Nexo causal rompido pela conduta imprudente do consumidor. Inaplicabilidade da responsabilidade objetiva por fortuito interno, pois o prejuízo decorreu exclusivamente do comportamento negligente do autor. Precedentes jurisprudenciais. RECURSO DESPROVIDO."

TJSP; **Apelação Cível 1012925-31.2024.8.26.0564**; Relator (a): **Rodolfo Pellizari**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/02/2025; Data de Registro: 17/02/2025

Assim, de rigor o reparo da r. sentença, *afastando a condenação da empresa Sul América Companhia de Seguros.*

Recurso da autora

Comporta acolhimento o apelo da autora.

Suficientemente comprovada a falha do Banco Itaú, a sua responsabilidade abarca o reparo moral pelos desdobramentos de sua omissão.

No tocante ao ressarcimento pelo dano moral, em que pese o entendimento do MM. Juiz prolator e a sustentação das rés de que não teria ocorrido, a hipótese não está compreendida no que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano. Vale dizer, o fato tem envergadura bastante para afetação da esfera moral.

Em razão do pagamento de boleto fraudado, houve o inadimplemento contratual em relação ao plano de saúde da empresa Sul América, que protestou o nome da autora, restando ativa a inscrição pelo período de sete meses, até que a consumidora teve conhecimento de regularizou a situação (fl. 144).

Assim, a emissão do documento forjado pela corrê Itaú Unibanco S.A. somada à manutenção da conta utilizada para efetivar a fraude foram fatores determinantes para a consumação da fraude perpetrada em face da autora, cujas consequências se mostram suficientes para gerar dano personalíssimo, restando bem configurado o dano moral indenizável.

Como é cediço, a inscrição indevida em cadastro negativo de órgão de proteção ao crédito gera dano moral, que independe da prova do dano efetivo, em face do seu caráter *in re ipsa*.

Em casos parelhos esta C. Câmara já decidiu:

"APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Alegada falha na prestação de serviços de natureza financeira. Quitação de parcela de financiamento de veículo por meio de boleto falso. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. "Golpe do boleto". Responsabilidade objetiva da instituição financeira evidenciada no caso concreto. Tratamento de dados pessoais sigilosos de maneira inadequada. Terceiro que contatou a consumidora por meio de aplicativo de mensagens de posse da informação da existência de parcela em atraso, dos dados da autora, do banco réu e do contrato. Art.14, §3º, do CDC. Súmula 479 do STJ. Art. 1º, da LGPD. Precedentes do E. STJ e deste E. TJSP. Sentença reformada. Danos materiais. Reconhecida a inexigibilidade da parcela. Determinada a restituição do valor novamente pago pela consumidora à instituição financeira. Danos morais. Configuração. Violação da intimidade e privacidade da consumidora ante o vazamento de dados. Resistência da parte ré em reconhecer a falha na prestação do serviço. Montante indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, valor justo e suficiente. Patamar pretendido que ensejaria o enriquecimento sem causa da autora. Precedente desta. C. Câmara. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO."

TJSP; **Apelação Cível 1004166-61.2023.8.26.0581**; **Relator (a): Rodolfo Pellizari**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Manuel - 1ª Vara; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 12/02/2025

"Direito do Consumidor. Repetição de indébito. Golpe do boleto falso. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano moral configurado. Quantum indenizatório. Recurso do réu não provido. Recurso adesivo da autora provido. I. Caso em exame 1. Apelações interpostas em face de sentença que condenou o banco réu à devolução do valor pago indevidamente pela autora, bem como da repetição do indébito, afastando, porém, a indenização por danos morais. II. Questão em discussão 2. A controvérsia recai sobre a responsabilidade da instituição financeira por fraude bancária envolvendo boletos falsos e a ocorrência de danos

morais à consumidora. III. Razões de decidir 3. Configurada a fraude bancária por boleto com logotipo, código e beneficiário correspondentes ao banco réu, que não demonstrou medidas eficazes para evitar a prática fraudulenta. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmulas 297 e 479, STJ). 4. Trata-se de fortuito interno vinculado ao risco da atividade, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 5. Reconhecido o dano moral, dada a gravidade do prejuízo, a insegurança causada e o abalo emocional decorrente de falha na prestação do serviço. 6. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, observando critérios de proporcionalidade, razoabilidade e precedentes jurisprudenciais. IV. Dispositivo e tese 7. Recurso do banco réu não provido. Recurso adesivo da autora provido. Tese de julgamento: 1. "A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes em boletos bancários, com base no Código de Defesa do Consumidor e na teoria do risco da atividade." 2. "O dano moral é configurado quando a fraude bancária causa abalo à segurança e à tranquilidade do consumidor, decorrente de falha na prestação do serviço." Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI, 14, caput; CC, art. 927, parágrafo único. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível nº 1007367-34.2023.8.26.0008, Rel. Ramon Mateo Júnior, j. 08/03/2024."

TJSP; **Apelação Cível 1003966-82.2024.8.26.0625; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2024; Data de Registro: 25/11/2024**

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe do boleto falso - R. Sentença de improcedência - Recurso da autora – Alegação de que não havia como saber que o boleto era fraudado – Pretensão na restituição do valor pago indevidamente – Possibilidade – Boleto fraudado que foi emitido do próprio site do banco réu e que foi produzido com o logotipo do réu, tendo como beneficiário o próprio banco réu – Boleto que apresenta ainda o número do contrato, o número da parcela a ser quitada, nome completo da autora e dados que, em tese, somente o banco apelado teria - Nome do recebedor terceiro que só apareceu no comprovante de pagamento, ou seja, quando o pagamento já havia sido realizado - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ – De rigor a reforma da r. sentença para condenar o banco réu ao pagamento da repetição do indébito no valor de R\$ 2.935,66, corrigida monetariamente pelos índices da tabela do TJSP, desde o desembolso, e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, devidos desde a citação, tudo até a data do efetivo pagamento – Restituição em dobro aplicada - Desnecessidade de comprovação de má-fé - Aplicação do atual entendimento do STJ - Ausência de comprovação de erro justificável pelo fornecedor de serviços – Recurso provido – COMPENSAÇÃO LEGAL determinada - DANO MORAL – Caracterizados - Situação que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento - Serviço defeituoso - Fixação do valor da indenização em R\$ 10.000,00 – Precedentes da Câmara - Sentença reformada – Recurso provido – Sucumbência invertida – Recurso provido, com determinação."

TJSP; **Apelação Cível 1011973-66.2023.8.26.0506; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/05/2024; Data de Registro: 09/05/2024**

"Apelação. Ação de Inexistência de Débito C.C Indenização por Danos Morais com

Pedido de Liminar – Cartão de Crédito, pagamento direcionado à terceiro fraudador. Autor que foi vítima de fraude de boleto falso. Sentença Improcedência. Falha no sistema de segurança interno da instituição ré. Estelionatário dispunha das informações das operações realizadas entre o autor e o Banco réu, emitindo boleto falso com os dados aparentemente legítimos, circunstância essencial para levar o autor a erro. Teoria do risco. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno configurado. Súmula 479 do STJ. Dano moral configurado. Sentença Reformada – Apelo Provido". [indenização fixada em R\$ 10.000,00]

TJSP; **Apelação Cível 1029145-39.2022.8.26.0576**; **Relator (a): Ramon Mateo Júnior**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/12/2023; Data de Registro: 20/12/2023

"Apelação. Boleto falso. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulado com indenização por dano moral. Sentença que reconheceu a perda superveniente do interesse de agir com relação aos pedidos declaratório e consignatório, condenando unicamente o banco corréu ao pagamento de indenização por dano moral, considerando a ausência de contribuição da corré Google no evento lesivo. Recursos do banco corréu e da parte autora. 1. Responsabilidade objetiva do banco corréu na indevida negativação do nome da parte autora. Dano indenizável in re ipsa. Valor arbitrado em R\$ 10.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. Montante a ser corrigido desde o arbitramento (S. 362 do STJ), com juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC), por se tratar de responsabilidade contratual. 2. Responsabilidade da corré Google não verificada. Ausência de participação no evento lesivo (art. 14, § 3º, do CDC). 3. Sentença reformada apenas para majorar a indenização por dano moral a ser paga pelo banco corréu. Recurso do corré Itaucard S.A. desprovido. Recurso da autora parcialmente provido."

TJSP; **Apelação Cível 1100030-51.2022.8.26.0100**; **Relator (a): Elói Estevão Troly**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 30ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2023; Data de Registro: 18/12/2023

Nessa ordem de ideias, considerando os princípios da proporcionalidade, da razoabilidade, os parâmetros dos precedentes, fixa-se a indenização no montante de R\$10.000,00 (dez mil reais), devidos pela ré Itaú Unibanco S.A., que será atualizado a contar da publicação deste Acórdão.

A correção monetária incide a partir da data do arbitramento (**Súmula 362/STJ**), enquanto os juros devem ser contados a partir do evento danoso, conforme **art. 398 do Código Civil e Súmula 54/STJ**.

Disciplina pertinente à correção monetária e aos juros moratórios:

A) A correção monetária será calculada conforme a Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), que deve incluir, a partir da respectiva vigência, o critério traçado pela Lei 14.905/2024 (**IPCA – IBGE**).

B) Os juros moratórios serão de: 1% ao mês até 30/06/2024 (conforme a orientação da jurisprudência então dominante no âmbito do TJSP⁷); e a partir de 1º de julho de 2024 (publicação da Lei 14.905/2024), serão calculados conforme a taxa referencial do Sistema de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o índice de correção monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil (Lei 14.905/2024).

Ante o exposto, por meu voto, ***nego provimento*** ao apelo do réu Itaú Unibanco, ***dou parcial provimento*** ao apelo da autora; e ***dou provimento*** ao apelo da Sul América Seguro Saúde.

Por derradeiro, ante a alteração da sucumbência, de rigor o redimensionamento do ônus. Deverá o réu Itaú Unibanco S/A arcar integralmente com as custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios devidos ao patrono do autor, que mantenho no patamar fixado na r. sentença em razão da majoração da condenação que, consequentemente, importa em aumento da verba honorária.

Por outro lado, em relação à ré Sul América, deve ser revista a disciplina da sucumbência, ante o afastamento de sua responsabilidade. Fixo, então, em 10% sobre o valor da causa a verba honorária devida pela autora ao patrono da seguradora.

Carlos Ortiz Gomes

Relator

⁷ Observação: ao tempo da entrada em vigor da Lei 14.905/24, o **REsp 1795982/SP** (repetitivo) – Corte Especial do STJ – sobre o tema SELIC como taxa de juros, estava suspenso: vista ao eminente **Min. Mauro Campbell Marques** (www.stj.jus.br) – consulta em 07/07/2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 37279

Apelação Cível nº 1136760-61.2022.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Aptes/Apdos: Itaú Unibanco S/A e Sul América Companhia de Seguro Saúde

Apelado/Apelante: Deborah Benedita Contieri

DECLARAÇÃO DE VOTO

Adotado o relatório de página 981.

O voto do Eminentíssimo Desembargador Relator negou provimento ao recurso da instituição financeira, deu parcial provimento ao recurso da autora e provimento ao recurso Sul América Companhia de Seguro Saúde, neste último caso para excluir qualquer responsabilidade da seguradora diante da culpa exclusiva da vítima e de terceiro. (fls. 979/996).

Acompanho Sua Excelência pelos seguintes motivos:

Trata-se de ação declaratória de nulidade c/c obrigação de fazer e indenização por danos materiais e moral em razão de ter sido a requerente vítima do golpe do falso boleto bancário, de modo que foi induzida por terceiros a acreditar que estaria realizando o pagamento à SulAmérica Companhia de Saúde.

Acolhida a pretensão de indenização da autora por parte da instituição financeira, uma vez reconhecida a falha na prestação de seus serviços, mas afastada qualquer responsabilidade da seguradora diante da culpa exclusiva da vítima e de terceiros no caso, insurge a demandante pela condenação da Sul América, arguindo a tese de que o boleto enviado apresentaria um vírus intrínseco que impossibilitaria a consumidora de identificar que o pagamento não tinha como destinatária a corré.

Não há elementos nos autos que comprovem a argumentação da parte. A imagem do boleto, juntada aos autos à fl. 104, está completamente desfocada, impossibilitando a leitura do documento:

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

[illegible]

A parte sequer mencionou esse suposto vírus no boletim de ocorrência (fls. 62/103), sendo que na ocasião expressamente confessou ter percebido, apesar de após a realização do pagamento, que o beneficiário era a empresa Stripe Brasil, empresa que não é parte da demanda:

Consta do **boletim de ocorrência número 1634/2022**, do 78º D.P. JARDINS, em apertada síntese, que no dia 17/01/2022 - 12:23, pessoa desconhecida teria praticado infração penal de prevista no artigo 171 do CPB, ao que a vítima narra que recebeu mensagem oriunda do convênio médico sulamerica emitindo boleto bancário no valor de R\$ 7.025,22, diante da situação a vítima efetuou o pagamento, posteriormente recebeu diversas cobranças do plano de saúde, onde alegavam não terem recebido tal crédito, após alguns dias, e que foi observar o recibo do pagamento, notou que o beneficiário do boleto era uma empresa de nome STRIPE BRASIL. Soluções de pagamento e que o banco era o City bank sa. não a sulamerica.

Além disso, no comprovante da transferência bancária consta a conta do destinatário do pagamento, de modo que nada sustenta a tese de que a autora não teria meios de verificar que se tratava de um golpe, muito menos de que havia um vírus no boleto bancário.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Veja seu comprovante

Código de barras:
74593.11218 28559.035333 00002.494763 1
88680000702522

Banco: **745 - BCO CITIBANK S A**

Beneficiário: **STBPR BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO - INST DE PAGAMENTO LTDA**

Data de vencimento:
17/01/2022

Data do pagamento:
17/01/2022

Valor total a cobrar:

R\$ **7.025,22**

Valor nominal:
R\$ 7.025,22

Assim, acompanho integralmente o voto do E. relator sorteado.

MENDES PEREIRA
3º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	17	Acórdãos Eletrônicos	CARLOS ORTIZ GOMES	2AAB88A1
18	20	Declarações de Votos	CARLOS ALBERTO DE CAMPOS MENDES PEREIRA	2AB0C8D7

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1136760-61.2022.8.26.0100 e o código de confirmação da tabela acima.