



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2022.0000431215**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001906-58.2021.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO BRADESCO S/A, ASSOCIAÇÃO DE BENEFICÊNCIA E FILANTROPIA SÃO CRISTOVÃO e PAG SEGURO INTERNET LTDA, é apelado LAURO VIERA DE SOUZA,.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E JAIRO BRAZIL FONTES OLIVEIRA.

São Paulo, 3 de junho de 2022.

**RAMON MATEO JÚNIOR**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº 25883**

**Apelação nº 1001906-58.2021.8.26.0006**

**Apelantes:** PAGSEGURO INTERNET LTDA., ASSOCIAÇÃO DE BENEFICÊNCIA E FILANTROPIA SÃO CRISTOVÃO e BANCO BRADESCO S/A

**Apelado:** LAURO VIERA DE SOUZA

**Comarca:** São Paulo (4ª Vara Cível do Foro Regional da Penha de França)

**Magistrado Prolator:** LUCIANA MENDES SIMÕES

INDENIZAÇÃO – Autor que foi vítima do golpe do boleto falso, o qual recebeu em sua residência como de costume para pagamento do plano de saúde administrado pela segunda ré, que vazou seus dados pessoais e sigilosos. Primeira ré que permite o cadastro de um golpista para se utilizar de seus serviços, sendo a beneficiária do boleto, que recebeu e repassou o valor, atividade que explora com fim lucrativo. Instituição financeira que efetuou o pagamento de um título falso sem qualquer tipo de checagem. Legitimidade e responsabilidade objetiva e solidária. Risco da atividade. Apenas entre as rés cabe a discussão sobre a responsabilidade exclusiva ou preponderante. Fortuito interno. Serviços defeituosos. Restituição do valor pago fraudulentamente a terceiro, o que inclusive ensejou a necessidade do pagamento do boleto verdadeiro para evitar o cancelamento do plano de saúde. Dano moral. Reconhecimento. Situação que extrapola o mero aborrecimento. Comprometimento a subsistência. Indenização fixada em R\$ 8.000,00. Valor que não é exorbitante, mas condizente com o propósito de compensar o autor e a capacidade econômica das rés. Sentença de procedência. Manutenção. - RECURSOS DESPROVIDOS

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, promovida por LAURO VIERA DE SOUZA em face de PAGSEGURO INTERNET LTDA., ASSOCIAÇÃO DE BENEFICÊNCIA E FILANTROPIA SÃO CRISTOVÃO e BANCO BRADESCO S/A, na qual o autor alega que foi vítima do golpe do boleto falso, o qual recebera em sua residência como de costume para pagamento do plano de saúde administrado pela segunda ré. Só tomou conhecimento de que o boleto era falso quando foi cobrado pela corré por suposta falta de pagamento, ensejando a necessidade de pagamento de um segundo boleto para não ter o plano de saúde cancelado. Aduz que a corré falhou no dever de segurança pelo vazamento de dados pessoais e sigilosos. A primeira ré ao ter permitido o cadastro de um golpista para se utilizar de seus serviços, sendo ela a beneficiária do boleto, tendo recebido e repassado o valor correspondente. O corréu permitiu a emissão de boleto falso. Pediu a devolução em dobro do valor pago por meio do boleto falso e R\$



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

20.000,00 por danos morais.

A sentença de fls. 319/329, relatório adotado em acréscimo, afastou a alegação de culpa exclusiva da vítima e confirmou a responsabilidade solidária das rés (vazamento de dados sigilosos; permissão de cadastramento e emissão de boleto e autorização de pagamento de título falso), julgou os pedidos parcialmente procedentes para condenar a parte ré “in verbis”:

**“a) reconhecer o valor pago no importe de R\$ 1.662,02, correspondente à mensalidade do plano de saúde do qual o autor é beneficiário referente ao mês de maio/2020 (fls. 37), devendo ser excluídas quaisquer cobranças a este título; b) condenar os réus, em caráter solidário, a pagar ao autor, a título de indenização por danos materiais o valor de R\$ 1.662,02 (primeiro parágrafo - fls. 15), corrigido monetariamente a partir do respectivo desembolso e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês, contados da citação, mediante a comprovação, pelo requerente, do efetivo pagamento a esse respeito, na fase de cumprimento de sentença; c) condenar os réus, em caráter solidário, a pagar ao autor, a título de indenização por danos morais, o montante de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigido monetariamente a partir desta data e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês, contados da citação. Em face da sucumbência mínima do autor, arcarão os réus com o integral pagamento das custas e despesas processuais, assim como com os honorários advocatícios da parte adversa, estes ora fixados em 15% sobre o valor da condenação atualizada, na forma do artigo 85, § 2º do Código de Processo Civil”.**

A primeira ré PAGSEGURO INTERNET S.A., opôs embargos de declaração (fls. 332/337), rejeitados pelo Juízo a quo (fls. 354).

**Irresignadas as rés apelaram. O Banco Bradesco** reproduz a contestação. Reitera a alegação ilegitimidade de parte, uma vez que não emitiu o boleto falso, apenas fez o pagamento do mesmo via aplicativo de aparelho celular. Caso não acolhida a preliminar, a rigor pelos mesmos fundamentos, alega que não cometeu ilícito e não possui qualquer responsabilidade pelo dano. Neste contexto, rechaça a existência de falha no serviço prestado. Enaltece que o autor não teve o cuidado de confirmar o beneficiário do pagamento e se trata de fraude cometida por terceiro, o que deve ensejar no julgamento de improcedência da ação, que é o que requer mediante provimento ao recurso, invertendo-se o ônus sucumbencial (fls. 338/351).

**A Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão** também alega ser parte ilegítima, uma vez que a responsabilidade é exclusiva da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

corrê PAGSEGURO INTERNET S.A, que perpetrrou a fraude No mérito, assim como o Bradesco, a rigor pelos mesmos fundamentos, alega que não cometeu ilícito e não possui qualquer responsabilidade pelo dano. Aduz ser legítima a cobrança, uma vez que o valor pago foi destinado a terceiro estranho à relação contratual entre as partes. Observa também o descuido do autor sobre a pessoa do beneficiário do pagamento. Aduz tratar-se de fortuito externo ocorrendo a culpa exclusiva de terceiro, não sendo responsável pela emissão de boletos. Reproduz a contestação no tocante a falta de ingerência na relação entre o Banco e a gráfica. Diz que o CDC se aplica de forma subsidiária. De outro lado, alega a inoccorrência de danos morais por falta de provas, sempre permeando seus argumentos com base na falta de responsabilidade. Pede seja dado provimento ao recurso para julgar a ação improcedente ou reduzir o valor da indenização por danos morais (fls. 357/379).

**A PAGSEGURO INTERNET S.A.**, igualmente reproduz a contestação. Diz que a culpa é exclusiva do autor e do plano de saúde corrêu. Alega que à apelante não se aplica a Súmula 479 do STJ, uma vez que ela é uma instituição de pagamentos. Com efeito, alega que também é parte ilegítima, não sendo responsável pela emissão do boleto falso, cujo ato depende exclusivamente do usuário do sistema que disponibiliza. Reitera que é uma mera instituição destinatária e não a beneficiária real do pagamento. Assim, concluindo pela sua completa ausência de responsabilidade, pede seja dado provimento ao recurso para julgar a ação improcedente (fls. 385/398).

Recursos tempestivos e preparados (fls. 352/3, 380/2 e 399/400), contrariados pelo autor ora apelado (fls. 424/433).

**É o relatório.**

Os recursos não comportam provimento.

A prevalecer os recursos dos réus, a culpa e a responsabilidade pelo vazamento dos dados pessoais e sigilosos do autor, pelo cadastramento de um estelionatário num sistema oferecido com fins lucrativos, para o recebimento de valores e posterior transferência ao beneficiário cadastrado, bem



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como pelo pagamento de um título falso sem qualquer tipo de checagem, seria única e exclusivamente do próprio autor, ou seja, da reconhecida vítima, o que não se pode admitir, pois além do razoável, foge a lógica do próprio sistema de responsabilidade civil.

A falha no serviço prestado pelos réus, conforme descrito acima, criando um ambiente suscetível a fraudes, não fosse assim tal fato não seria recorrente e em volume crescente, vitimou o autor, que foi induzido a pagar o boleto falso, uma vez que regularmente recebe em sua residência tal instrumento para pagamento de seu plano de saúde, operado pela segunda ré, conforme bem destaca a sentença. Ilustra-se:

**“De início, cumpre observar que o boleto fraudado pago pelo requerente foi-lhe enviado para pagamento nos mesmos moldes habituais da contratação, vale dizer, tendo como favorecida a ré São Cristóvão, com dados corretos da parcela, seja no tocante ao valor, seja no tocante ao beneficiário e pagador (fls. 25). Todavia, os números de identificação constantes do referido boleto remeteram o crédito a beneficiário diverso (fls. 26). Com efeito, não se podia exigir do autor, na espécie, que constataste a fraude no boleto, se todos os demais dados do documento recebido, diga-se, idêntico ao lay-out do impresso verdadeiro (fl. 37), estavam corretos e compatíveis com as cobranças rotineiras, tendo aquele recebido outro boleto de cobrança da corré São Cristóvão somente após verificado o inadimplemento (novamente, fls. 37)”. (Grifei).**

Não há que se falar em culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, sendo que impressiona a incapacidade, sobretudo da parte responsável pelo recebimento e repasse da quantia, de rastrear a movimentação financeira, impedindo-a, bem como de identificar os estelionatários. Inafastável a responsabilidade dos réus, especialmente das instituições responsáveis pelas transferências de recursos, uma vez que não se verifica o menor zelo na apuração da identificação e idoneidade de seus correntistas ou usuários cadastrados em seus “sistemas”.

Em relação a autora a responsabilidade das rés é solidária e objetiva, nos termos da legislação consumerista, cabendo entre elas eventualmente a discussão sobre a responsabilidade exclusiva ou preponderante.

Não se pode transferir ao consumidor a culpa exclusiva pela



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraude à luz da própria dinâmica dos fatos relatada, reveladora de insegurança, sem olvidar que pelo princípio do risco da atividade os prestadores de serviços respondem objetivamente pelos danos que causam ao consumidor.

Indiscutível na hipótese a aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor para regular a relação de direito material existente entre as partes, nos termos da Súmula 297 do STJ, bem como que a responsabilidade das rés é objetiva pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito das suas operações, a teor da Súmula 479 da mesa Corte Superior, a qual também se aplica às primeiras rés, sendo a primeira um meio de pagamento que lucra com as transações que passam pela sua plataforma.

Houve falha no serviço caracterizada pela insegurança também em relação aos dados do autor, possibilitando a emissão de boleto tendo destinatário e beneficiário diversos, o que só se revelou após o pagamento. Não se pode olvidar que o autor é hipossuficiente em relação aos réus, detentores de tecnologia e dos meios de informática, sendo repisa-se incontroversa a ocorrência de fraude mediante utilização de todos os dados da parte, razão pela qual o eventual descuido quanto a pessoa do real beneficiário não interfere na sorte da demanda.

As atividades em questão são inegavelmente de risco, de modo que incide a regra do art. 927, parágrafo único, do Código Civil, segundo a qual a obrigação de reparar o dano causado é objetiva.

Insta salientar que a doutrina faz uma distinção entre *fortuito interno* e *fortuito externo*, conforme o acontecimento venha a se apresentar, ou não, ligado à organização inerente à atividade do prestador de serviços, ou seja, diante do ocorrido, verifica-se onde se situa a responsabilidade.

Assim se o evento tem relação direta com a atividade prestada, constitui-se como *fortuito interno* que não exime o fornecedor pelo dano, colimando em sua responsabilidade. No caso em comento, houve a ocorrência do denominado *fortuito interno*.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O fornecedor responde objetivamente por constituir a fraude um fortuito interno que deriva do risco de seu empreendimento. Anote-se o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça nos Recursos Especiais 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, de relatoria do eminente Ministro Luís Felipe Salomão, julgados pela sistemática dos chamados “recursos repetitivos” (nos termos do artigo 543-C do Código de Processo Civil de 1973), cuja tese reza:

“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**” (nosso grifo).

Tal entendimento encontra baldrame na doutrina de Cláudia Lima Marques, Antônio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem que asseveram:

“A responsabilidade das entidades bancárias, quanto aos deveres básicos contratuais de cuidado e segurança, é pacífica, em especial a segurança nas retiradas, assinaturas falsificadas e segurança nos cofres. Já em caso de falha externa e no total do serviço bancário, com abertura de conta fantasma com o CPF da 'vítima-consumidor' e inscrição no Serasa (dano moral), usou-se a responsabilidade objetiva da relação de consumo (aqui totalmente involuntária), pois aplicável o art. 17 do CDC para transformar este terceiro em consumidor e responsabilizar o banco por todos os danos (materiais e extrapatrimoniais) por ele sofridos. Os assaltos em bancos e a descoberta das senhas em caixas eletrônicos também podem ser considerados acidentes de consumo e regulados ex vi art. 14 do CDC”. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, 5ª ed., São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p.561.).

Conforme bem enfatizou o Juízo a quo:

“Incabível imputar a responsabilidade ao consumidor pelo pagamento do boleto falso. Isto porque **a fatura em debate é idêntica à verdadeira, possuindo todos os dados do contrato da parte autora, não apresentando indícios de falsificação grosseira, sendo divergente apenas o código de barras**, não sendo possível, portanto, exigir-se do autor que percebesse a existência de eventual fraude.

(...).





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso em tela, **todos os réus são corresponsáveis solidários, por integrarem a mesma cadeia de fornecimento de serviço defeituoso colocado no mercado de consumo**, notadamente, pela **evidente falha de segurança** que deu azo à emissão, por fraudador, de boleto falso.

De alguma forma, **as informações contratuais sigilosas do autor foram obtidas por terceiro não autorizado, o que evidência a falha da corrê São Cristóvão no manejo de tais dados**.

Evidenciada está a **facilidade com que uma pessoa qualquer gere um boleto de cobrança, sem que haja um maior controle de segurança por parte dessa ré. (PAGSEGURO)**.

No que se refere ao Banco Bradesco, sua falha consiste na **autorização e processamento de pagamento de título com informações falsas, subtraindo a importância do patrimônio do autor, inobstante tratar-se de fraude, denotando fragilidade sistêmica, incompatível com a expectativa de segurança que o correntista espera desse tipo de serviço**". (Grifei).

Intuitivo e mesmo evidente o desgaste psicológico sofrido em razão da situação vivida, a qual afeta a paz interior do indivíduo.

Notório o calvário que enfrentou o autor para obter a restituição do valor pago fraudulentamente a terceiro, bem como o comprimento a subsistência e suas finanças pessoais, considerando que para não ter o plano de saúde cancelado teve que pagar o boleto "verdadeiro", ensejando dois pagamentos no mesmo mês ou próximo disso, o que causa angústia e exacerbada preocupação.

Veja-se também que a doutrina e a jurisprudência têm admitido que a perda de tempo livre/útil por culpa do fornecedor de produtos e serviços é capaz de gerar dano ao consumidor, aplicando-se a teoria do desvio produtivo.

Nesse sentido:

"(...) O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. 8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor" (v. STJ,





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

REsp nº 1.737.412/SE, rel. Ministra Nancy Andrighi, julgado em 05.02.2019).

Induvidoso que a situação vivenciada nos autos retira a paz de espírito e compromete o direito legítimo ao sossego de qualquer cidadão.

Oportuna transcrição da lição do Desembargador Francisco Eduardo Loureiro sobre o tema:

“De qualquer modo, a referência, no art. 5º da Constituição Federal, aos direitos à vida (caput do art. 5º), à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem (inc. X), à casa como asilo inviolável (inc. XI), à inviolabilidade do sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas (inc. XII), à livre locomoção e reunião pacífica (incs. XV e XVI), garantem de modo reflexo à pessoa a tranquilidade, a paz, a ausência de preocupações, ou seja, o sossego. Nunca é demais lembrar ter o homem concepção unitária, de tal modo que, ao tutelar sua integridade (primeiro dos direitos de personalidade), o que se busca é não só o aspecto físico mas também o psíquico, que lhe é indissociável, incluídas as funções intermédias do corpo. Por isso, pode-se afirmar ser o sossego um dos direitos de personalidade, na medida em que diz respeito ao desenvolvimento da saúde físico-psíquica do homem” (Direito ao Sossego. In Cadernos de Direito Civil Constitucional - Caderno n. 2 - 2001 - Juruá Editora Curitiba).

Forçoso concluir que a falha em questão, causa intranquilidade que extrapola a esfera dos meros aborrecimentos justificando a imposição de sanção reparatória, inclusive para que a parte requerida invista em meios de segurança para impedir que eventos dessa natureza se repitam.

Tortuosa é a tarefa do magistrado de fixar o valor a título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos, consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito.

Atentando a tais parâmetros ou escopos o valor da indenização deve encontrar ponderação na amplitude do dano sofrido, no grau de culpa do ofensor e na capacidade econômico-financeira das partes envolvidas, não podendo ser irrisório a ponto de não representar uma penalidade ao ofensor, nem vultoso a ponto de representar fonte de enriquecimento sem causa.

À luz do exposto, razoável o valor fixado pelo Juízo *a quo*, que não pode ser insignificante, considerando a capacidade financeira dos réus, que a rigor banalizam o instituto e o argumento ao requerer a redução de um valor muito longe de ser exorbitante.

Assim, a manutenção da respeitável sentença é medida que se impõe.

Ante o exposto, **nega-se provimento aos recursos**, majorando-se os honorários advocatícios para 20% do valor da condenação atualizado, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

**RAMON MATEO JÚNIOR**  
Relator