

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO**

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0056008-94.2021.8.19.0021

APELANTE: BANCO VOTORANTIM S/A

APELADO: WAGNER PEREIRA DE SOUZA

RELATOR: Des. FERNANDO CERQUEIRA CHAGAS

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO PARA QUITAÇÃO DE CONTRATO DE FINANCIAMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. ADEQUAÇÃO DOS CONECTIVOS LEGAIS À LEI Nº 14.905/2024. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação indenizatória ajuizada por consumidor contra instituição financeira, em razão do pagamento de boleto fraudulento para quitação de contrato de financiamento de veículo com alienação fiduciária.

2. Sentença de parcial procedência que declarou a quitação do contrato, reconheceu a validade do pagamento do boleto, condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, bem como ao pagamento de custas e honorários advocatícios.

3. Apelação da instituição financeira, sustentando ausência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva do consumidor, excesso no valor da indenização por danos morais e nos honorários advocatícios, além de requerer a aplicação da Lei nº 14.905/2024 quanto aos conectivos legais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. Há duas questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes do pagamento de boleto fraudulento, caracterizando fortuito interno; e (ii) definir a adequação

AC 0056008-94.2021.8.19.0021-M
Des. Fernando Cerqueira Chagas



do valor fixado a título de indenização por danos morais e dos consectários legais à legislação vigente.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 da Lei nº 8.078/1990, sendo aplicável a teoria do risco do empreendimento.

6. A fraude praticada por terceiro, mediante emissão de boleto falso para quitação de contrato, configura fortuito interno, inerente à atividade bancária, não afastando o dever de indenizar.

7. A instituição financeira deve garantir a segurança de seus sistemas e operações, sendo irrelevante a atuação de terceiro fraudador para afastar o nexo causal.

8. O dano moral é caracterizado pela angústia e frustração do consumidor ao ser vítima de fraude, não se tratando de mero aborrecimento.

9. O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, impondo-se a redução para R\$ 5.000,00, em consonância com precedentes do Tribunal.

10. Os consectários legais devem observar a Taxa Selic até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, a partir da qual incidirá a taxa legal prevista no art. 406, §§ 1º, 2º e 3º, do Código Civil, e atualização monetária pelo IPCA.

IV. DISPOSITIVO

11. Recurso parcialmente provido para reduzir a indenização por danos morais a R\$ 5.000,00 e adequar os consectários legais à Lei nº 14.905/2024.

Dispositivos relevantes citados: Lei nº 8.078/1990 (CDC), arts. 2º, 3º, 14, §§ 1º e 3º; CC, art. 406, §§ 1º, 2º e 3º; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1199782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, DJe 12.09.2011; STJ, Súmula 479; TJRJ, Súmula 94; TJRJ, Apelação nº 0804864-82.2024.8.19.0202, Rel. Des. Cíntia Santarém Cardinali, j. 10.09.2025; TJRJ, Apelação nº 0806176-65.2023.8.19.0061, Rel. Des. André Luiz Cidra, j. 26.06.2025; TJRJ, Apelação nº 0017826-85.2021.8.19.0038, Rel. Des. Luiz Henrique Oliveira Marques, j. 09.10.2023.

RELATÓRIO

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais ajuizada por **WAGNER PEREIRA DE SOUZA** contra **BANCO VOTORANTIM S/A**, em que o autor alega, em síntese, ter efetuado o pagamento de boleto fraudulento, a fim de quitar contrato de financiamento firmado com a instituição ré. Pugna, por conseguinte, pela restituição do valor pago ou outorga de quitação, com baixa do gravame, e compensação por dano moral, em valor não inferior a R\$ 10.000,00.

Foi proferida sentença pelo Juízo da 4ª Vara Cível da Comarca de Duque de Caxias, id. 000237, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido autoral para condenar a ré BANCO VOTORANTIM S/A a: 1) DECLARAR a quitação do referente ao contrato nº 12032000213025 e a validade do pagamento do boleto no valor de R\$3.000,00 (três mil reais);

2) PAGAR a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por danos morais, devidamente corrigida a partir da sentença e acrescida dos juros de 1% ao mês, desde a data da citação, até a data do efetivo pagamento.

Em consequência, JULGO EXTINTO O PROCESSO COM JULGAMENTO DO MÉRITO, na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. TORNO DEFINITIVA A TUTELA DE URGÊNCIA ÀS FLS. 163/164.

CONDENO, ainda, a empresa ré ao pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios no percentual de 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Inconformado, apela o réu, id. 000365. Alega o apelante que o autor jamais entrou em contato com o demandado, por meio dos canais oficiais, a fim de solicitar boleto para quitação das parcelas vincendas. Assinala que o autor solicitou o boleto a terceiro via aplicativo de mensagens (whatsapp), sem comprovar que foi orientado pela financeira a usar tal meio de contato. Aduz que na página oficial da financeira há diversas orientações sobre segurança e cuidados com fraudes. Argumenta que o dano foi decorrente da conduta do autor e não do réu, o que agiu em exercício regular de direito, de modo que não configurado o suposto dano moral. Insurge-se, outrossim, contra o valor fixado a título de indenização por danos morais, requerendo a sua redução, assim como a redução do percentual dos honorários advocatícios sucumbenciais. Por fim, requer, caso mantida a sentença, a aplicação das alterações da Lei 14.905/2024, quanto aos consectários legais.

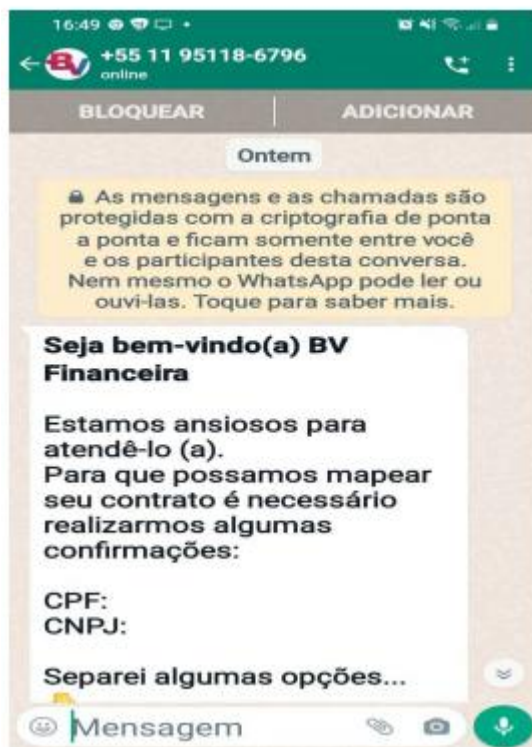
Contrarrazões, id. 000396.

É o relatório.

VOTO

Como se extrai da inicial, o autor afirma que, com a intenção de quitar contrato de financiamento de veículo com alienação fiduciária, teria acessado o sítio eletrônico da ré e solicitado boleto para pagamento. Sustenta que, em seguida, recebeu mensagens por meio de aplicativo de mensagens (*whatsapp*), com instruções e encaminhamento de boleto para pagamento. Ocorre que, após o pagamento, não recebeu a quitação da dívida, tendo descoberto que foi vítima de estelionatários.

Confira-se:



A hipótese é de responsabilidade objetiva, consoante o artigo 14, *caput*, e § 1º, da Lei nº 8079/90 e afigura-se a teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todos aqueles que se dispõem a exercer alguma atividade no campo de fornecimento de bens e serviços têm o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

Sendo assim, basta a comprovação do dano e do nexo de causalidade pelo consumidor; competindo ao fornecedor, por sua vez, afastar a sua culpa, mediante a demonstração das hipóteses excludentes, taxativamente enumeradas no § 3º, do mesmo dispositivo.

Observa-se que se trata de fato incontroverso a ocorrência de uma fraude perpetrada por terceiros, em pagamento efetuado para quitação de contrato de financiamento de veículo com alienação fiduciária.

A fraude decorrente de conduta de terceiro não afasta, tampouco mitiga, a responsabilidade civil da ré, visto que se trata de

fortuito interno, ou seja, risco inserido na atividade desenvolvida pela instituição financeira.

A jurisprudência do STJ, em recurso representativo de controvérsia, solidificou o entendimento de que, em hipóteses de danos causados por fraude mediante a utilização de documentos falsos, as instituições financeiras respondem objetivamente, porquanto a responsabilidade decorre do risco do empreendimento. (REsp 1199782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, DJe 12/9/2011).

Com base nesse entendimento foi editada a Súmula 479/STJ: ***“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.***

Além disso, aplicável o teor da Súmula nº 94 deste Tribunal, ***in verbis: “Súmula nº 94 TJRJ - Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar.”***

Ora, é responsabilidade da empresa ré manter a segurança de entrada e saída de dados de seu domínio virtual e deve assegurar a seus clientes condições de segurança, por meio de profissionais da área de Tecnologia da Informação, a fim de prevenir e identificar o uso indevido de seu *site* por fraudadores, que se utilizam de redirecionamento a aplicativos e efetuam a emissão de boletos falsos, por exemplo, como na hipótese dos autos.

Ainda que a troca de mensagens tenha se dado fora da plataforma da ré, certo é que, pelas provas dos autos, não há dúvida de que o fraudador detinha informações a respeito do contrato que, a princípio, somente a instituição financeira teria acesso, como o número de prestações a serem pagas.

Vale conferir:

←  +55 11 95118-6796  

Dados do cliente:
Cliente
WAGNER PEREIRA DE SOUZA
CPF
68465521700

Dados do veículo:
Veículo
TRACKER LTZ FWD 1.8 16V
AT FLEXPOWER 4P (AG)
Completo

Dados do contrato:
Número
12032000213025
Quantidade de parcelas
restantes
3

Como se não bastasse, não se afigura razoável esperar que o autor, necessariamente, deveria saber que o código numérico do boleto apresentado pelos fraudadores não corresponde ao do banco réu.

Logo, conclui-se que restou configurada a falha na prestação do serviço. E, com fundamento na supracitada teoria do risco do empreendimento, aquele que se disponha a exercer qualquer atividade no mercado de consumo deverá suportar os ônus decorrentes dos vícios e defeitos do produto ou do serviço oferecido, mesmo que não tenha agido, em tese, ilicitamente.

A atuação de terceiro fraudador não rompe o nexo causal, no caso concreto, pois o risco de fraude digital é inerente à própria estrutura tecnológica utilizada pelas fornecedoras de serviços.

Nesse sentido, precedentes deste E. Tribunal e deste Órgão Fracionário:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. ENERGIA ELÉTRICA. PAGAMENTO POR PIX ATRAVÉS DE BOLETO FALSO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA PARTE AUTORA, REQUERENDO A REFORMA DA SENTENÇA PROFERIDA, COM A PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS AUTORAIS. RECURSO QUE MERECE PROSPERAR EM PARTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. ATUAÇÃO DE TERCEIRO FRAUDADOR QUE NÃO ISENTA O FORNECEDOR DE SERVIÇOS DO DEVER DE REPARAÇÃO. ENTENDIMENTO JÁ SUMULADO POR ESTA CORTE E PELO E. STJ. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO QUE REPRESENTA FORTUITO INTERNO E INTEGRA OS RISCOS DO EMPREENDIMENTO NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS. SÚMULA 94 DO TJRJ. EXTREMA SEMELHANÇA NOS BOLETOS, NÃO SENDO DE FÁCIL CONSTATAÇÃO PARA O HOMEM MÉDIO, QUIÇÁ PARA O AUTOR, PESSOA IDOSA, QUE O DOCUMENTO PAGO SE TRATAVA DE BOLETO FRAUDADO. ARMAZENAMENTO DOS DADOS DO AUTOR, PERMITINDO QUE PESSOA MAL INTENCIONADA TIVESSE ACESSO A ESTES. INSTITUIÇÕES DO PORTE DA CONCESSIONÁRIA RÉ QUE DEVEM TER O CUIDADO NECESSÁRIO PARA GARANTIR A SEGURANÇA DAS OPERAÇÕES EFETUADAS, EM FACE DO RISCO QUE É INERENTE À SUA ATIVIDADE. RÉ A QUEM CABERIA MUNIR-SE DE TECNOLOGIAS QUE IMPOSSIBILITASSEM A INTERCEPTAÇÃO DOS DADOS DO CLIENTE PARA CONFECÇÃO DE BOLETOS FRAUDADOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PRECEDENTES. DECLARAÇÃO DE QUITAÇÃO DA DÍVIDA DO AUTOR JUNTO À RÉ QUE SE IMPÕE, RELATIVAS ÀS FATURAS DE SETEMBRO E OUTUBRO DE 2023. RESTITUIÇÃO DE VALORES DITOS PAGOS À TÍTULO DE "VISITAS TÉCNICAS" QUE NÃO DEVE SER ACOLHIDA, À MINGUA DE COMPROVAÇÃO NOS AUTOS DA EFETIVA COBRANÇA E PAGAMENTO. DANO

AC 0056008-94.2021.8.19.0021-M
Des. Fernando Cerqueira Chagas



MORAL EVIDENTE. AUTOR QUE, DE BOA-FÉ, ACREDITOU TER QUITADO AS FATURAS DE ENERGIA ELÉTRICA E SE VIU AMEAÇADO DO CORTE DO SERVIÇO ESSENCIAL. DESVIO DE TEMPO DO CONSUMIDOR. VERBA INDENIZATÓRIA QUE DEVE SER FIXADA EM R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS). PRECEDENTES DO E. TRIBUNAL DE JUSTIÇA. REDISTRIBUIÇÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS.

PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

(0804864-82.2024.8.19.0202 - APELAÇÃO. Des(a). CINTIA SANTAREM CARDINALI - Julgamento: 10/09/2025 - QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 24ª CÂMARA CÍVEL))

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONSUMIDORA IDOSA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDADO PARA QUITAÇÃO DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DOS SERVIÇOS. ART. 14 DO CDC. BOLETO EMITIDO COM DADOS DO AUTOR E DO RÉU, SEM APARÊNCIA DE ERROS GROSSEIROS OU FRAUDE. DADOS PESSOAIS DA AUTORA EM CONVERSA VIA APLICATIVO QUE DENOTA O VAZAMENTO DE SEUS DADOS. AINDA QUE SE ADMITA QUE A DEMANDANTE NÃO TENHA CONFERIDO OS DADOS ANTES DE CONFIRMAR O PAGAMENTO, TAL CONDUTA NÃO PODE SER TIDA COMO EXCLUDENTE DA RESPONSABILIDADE DO RÉU, EIS QUE O BOLETO FRAUDADO GERAVA UMA SENSÇÃO DE SEGURANÇA, QUE A INDUZIU EFETIVAR O PAGAMENTO. E, A DESPEITO DE EVENTUAL PARCELA MÍNIMA DE CULPA DA AUTORA, A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PREVALECE. A TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO IMPÕE ÀS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS O DEVER DE GARANTIR A

AC 0056008-94.2021.8.19.0021-M
Des. Fernando Cerqueira Chagas



SEGURANÇA DAS OPERAÇÕES, INDEPENDENTEMENTE DE CULPA. ASSIM, QUALQUER FALHA NO SERVIÇO PRESTADO RESULTA EM SUA RESPONSABILIZAÇÃO. CORRETA A SENTENÇA AO DECLARAR A NULIDADE DO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO, CONDENAR O BANCO À RESTITUIÇÃO SIMPLES DOS VALORES DEBITADOS E AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, FIXADA EM R\$ 5.000,00, DIANTE DA INDEVIDA MANUTENÇÃO DE DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. VALOR DA INDENIZAÇÃO QUE OBSERVOU A NECESSÁRIA PROPORCIONALIDADE, NÃO EXIGINDO ALTERAÇÃO. PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS DESTA CORTE FLUMINENSE. ENUNCIADO SUMULAR Nº 94 DESTA CORTE E DA SÚMULA Nº 479 DO STJ. TERMO DE INICIAL DOS JUROS REFERENTES AO DANO MATERIAL CORRETAMENTE FIXADO. RECURSO DESPROVIDO. DESPROVIMENTO DO RECURSO. (0806176-65.2023.8.19.0061 - APELAÇÃO. Des(a). ANDRE LUIZ CIDRA - Julgamento: 26/06/2025 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 11ª CÂMARA CÍVEL))

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPRA DE VEÍCULO FINANCIADO. PAGAMENTO ANTECIPADO. BOLETO FRAUDADO POR TERCEIRO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO AUTURAL.

1. O caso em tela versa sobre relação de consumo, pois a parte Autora se enquadra no conceito de consumidor descrito no Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o Réu, no de fornecedor, nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90.
2. Pela teoria do risco do empreendimento, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes dos negócios, independentemente de sua culpa, pois a

AC 0056008-94.2021.8.19.0021-M
Des. Fernando Cerqueira Chagas



responsabilidade decorre da atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços.

3. Determinado a distribuição do ônus da prova, se observa que foi juntado aos autos pela a Autora às fls.62, cópia do boleto fraudado, tendo como beneficiário o nome do Banco Réu. Consta às fls.63, o pagamento do título. Documento que comprova ter a Recorrente efetuado pagamento a terceiro, falsário, acreditando estar efetuando a quitação de sua dívida com a instituição financeira. Recorrido que não conseguiu demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, deixando de observar a regra expressa no inciso II do art. 373, do CPC.

4. Aplicação do art. 14, caput, e § 1º, da Lei nº 8079/90. Teoria do risco do empreendimento.

5. Jurisprudência do Eg. STJ, firmada em Recurso Representativo de Controvérsia, solidificou o entendimento no sentido de que, em hipóteses de danos causados por fraude mediante a utilização de documentos falsos, as instituições financeiras respondem objetivamente, porquanto a responsabilidade decorre do risco do empreendimento. (REsp 1199782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, DJe 12/9/2011).

6. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ no sentido de 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".

7. Incidência da Súmula nº 94 do TJ/RJ, que dispõe: Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar."

8. Dano moral que emerge in re ipsa.

CONHECIMENTO E PROVIMENTO DO RECURSO.

(0017826-85.2021.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). LUIZ HENRIQUE OLIVEIRA MARQUES - Julgamento: 09/10/2023 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 11ª CÂM))

"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE

AC 0056008-94.2021.8.19.0021-M
Des. Fernando Cerqueira Chagas



DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PAGAMENTO DE CONTA DE ENERGIA VIA BOLETO FALSO. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CONCESSIONÁRIA. PROVIMENTO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta por consumidora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de restituição de quantia paga mediante boleto fraudado, retirada de negativação indevida e indenização por danos morais, sob o fundamento de culpa exclusiva de terceiro e ausência de prova do nexo causal. 2. Fato relevante. A autora efetuou pagamento de fatura de energia elétrica via PIX, por meio de boleto falso com identificação gráfica e dados da concessionária. O juízo de origem entendeu que não se comprovou falha na prestação do serviço. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 3. Há duas questões em discussão: (i) saber se a fraude praticada por terceiro, por meio de boleto adulterado, constitui fortuito interno apto a manter o dever de indenizar da concessionária de serviço público; e (ii) saber se estão presentes os pressupostos para a condenação da ré à restituição do valor pago e à reparação por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 4. A fraude eletrônica praticada por terceiro configura fortuito interno, relacionado ao risco da atividade desenvolvida pela concessionária, que disponibiliza sistema de cobrança digital e deve assegurar sua segurança. 5. A atuação fraudulenta de terceiro, mediante uso de boletos falsos com dados da ré, não rompe o nexo causal, especialmente diante da ausência de comprovação de medidas eficazes de prevenção e controle. 6. A responsabilidade objetiva do fornecedor decorre da teoria do risco do empreendimento, conforme prevê o art. 14 do CDC, sendo aplicável por analogia o entendimento consolidado na Súmula 479/STJ e Súmula 94/TJRJ. 7. O dano moral é caracterizado pela angústia da consumidora ao ser vítima do golpe, pelas tentativas infrutíferas de resolução e pela ameaça de corte de serviço essencial. IV. DISPOSITIVO 8. Recurso conhecido e provido para reformar a sentença, condenando a ré à restituição do valor pago de R\$

175,36, à exclusão de eventual negativação e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. --Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14, §1º e §3º, I e II; CC, art. 944. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1199782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, DJe 12.09.2011; STJ, Súmula 479; TJRJ, Súmula 94; TJRJ, Apelação nº 0804864-82.2024.8.19.0202, Rel. Des. Cíntia Santarém Cardinali, j. 10.09.2025; TJRJ, Apelação nº 0806176-65.2023.8.19.0061, Rel. Des. André Luiz Cidra, j. 26.06.2025; TJRJ, Apelação nº 0017826-85.2021.8.19.0038, Rel. Des. Luiz Henrique Oliveira Marques, j. 09.10.2023.” (0802350-16.2025.8.19.0205 – APELAÇÃO - Des(a). FERNANDO CERQUEIRA CHAGAS - Julgamento: 17/11/2025 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 11ª CÂMARA CÍVEL)

Quanto aos danos materiais, foram devidamente provados pelo pagamento do boleto emitido e, portanto, impositiva a condenação do réu a promover a quitação da dívida.

Segundo as regras de experiência, é inegável que a angústia experimentada ao constatar ter sido vítima do golpe, as possíveis cobranças por fatura paga e as diversas tentativas de solução administrativa da questão evidenciam que o fato encerra bem mais que um simples aborrecimento.

O *quantum* da indenização por danos morais deve ser fixado pelo magistrado de forma prudente, atento ao princípio de que tal indenização não pode ser fonte de lucro para a vítima nem estímulo para o causador do dano.

A reparação por dano imaterial fixou-se num critério que consiste em que se conceda ao ofendido uma quantia em dinheiro considerada adequada, a proporcionar-lhe alegria ou satisfação que, de algum modo, contrabalancem as dores, decepções, desgostos ou outros sofrimentos que o ofensor lhe tenha provocado.

Nessa linha, diante das circunstâncias objetivas do fato danoso, em conformidade com o disposto no art. 944 do CC¹, reputa-se como desproporcional o valor fixado, impondo-se a sua redução à quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mais consentânea com o caso concreto.

Precedentes:

Apelação Cível. Ação indenizatória. Instituição Financeira. Golpe de engenharia social. Boleto fraudado. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Responsabilidade objetiva. Súmula 479/STJ. Vazamento de dados bancários sigilosos. Nexo causal. Fortuito interno. Precedente do STJ. Defeito na prestação do serviço. Dever de indenizar. Danos morais fixados em R\$ 5.000,00.

Recurso conhecido e provido.

(0806449-51.2024.8.19.0209 - APELAÇÃO. Des(a). DANIELA BRANDÃO FERREIRA - Julgamento: 29/04/2026 - DECIMA QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 9ª CÂMARA CÍVEL))

DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PLANO DE SAÚDE. CANCELAMENTO POR SUPOSTA INADIMPLÊNCIA. BOLETO FRAUDADO (PHISHING). FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RESTABELECIMENTO DO PLANO. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada por beneficiária de plano de saúde em face da operadora, em razão do cancelamento do contrato por suposta

¹ “A indenização mede-se pela extensão do dano.”

inadimplência, apesar do pagamento de boleto posteriormente identificado como fraudado, com pedido de restabelecimento do plano e reparação por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se o cancelamento do plano de saúde, em contexto de pagamento de boleto fraudado por terceiros, configura falha na prestação do serviço imputável à operadora; (ii) estabelecer se o valor fixado a título de indenização por danos morais atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, admitindo majoração ou redução.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Reconhece-se a incidência do Código de Defesa do Consumidor, uma vez caracterizada relação de consumo entre beneficiária e operadora de plano de saúde, atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços.

Verifica-se que o boleto fraudado continha logomarca da operadora, dados pessoais da autora e valores compatíveis com o contrato, evidenciando que terceiros tiveram acesso a informações internas do contrato.

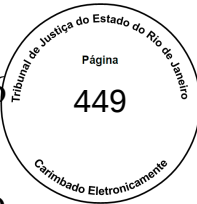
Configura-se falha na segurança do serviço prestado, pois o vazamento de dados que possibilita a fraude caracteriza fortuito interno, incapaz de afastar a responsabilidade objetiva da operadora.

Afasta-se a alegação de culpa exclusiva de terceiro, diante da existência denexo causal entre a atividade da ré e o dano sofrido pela consumidora.

Mostra-se correto o restabelecimento do plano de saúde, sobretudo diante do adimplemento das mensalidades subsequentes e da indevida interrupção da cobertura.

O cancelamento indevido do plano de saúde de pessoa idosa ultrapassa o mero aborrecimento, configurando dano moral indenizável.

O valor de R\$ 5.000,00 fixado a título de danos morais atende aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, cumprindo as



funções compensatória e pedagógica, não comportando alteração.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recursos desprovidos.

Tese de julgamento:

O pagamento de boleto fraudado, viabilizado por vazamento de dados contratuais, caracteriza fortuito interno e não afasta a responsabilidade objetiva da operadora de plano de saúde.

O cancelamento indevido de plano de saúde de consumidor, especialmente pessoa idosa, configura dano moral indenizável.

A indenização por dano moral somente deve ser modificada quando fixada em afronta aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Dispositivos relevantes citados: Lei nº 8.078/90 (CDC), arts. 2º, 3º e 14, §§ 1º e 3º; CPC, art. 85.

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Súmula nº 343.

(0832815-97.2023.8.19.0004 - APELAÇÃO. Des(a). ADOLPHO CORREA DE ANDRADE MELLO JUNIOR - Julgamento: 04/03/2026 - DECIMA QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 9ª CÂMARA CÍVEL))

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. BOLETO FALSO. FATURA DE CARTÃO DE CRÉDITO. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO.

I. CASO EM EXAME: Apelação cível interposta contra sentença que condenou a instituição financeira à restituição do valor pago em boleto fraudado, rejeitando o pedido de compensação por danos morais, em demanda ajuizada por consumidora que efetuou pagamento de segunda via de fatura de cartão de crédito enviada por e-mail após solicitação realizada no aplicativo do banco. A autora, em seu apelo, afirma a

AC 0056008-94.2021.8.19.0021-M
Des. Fernando Cerqueira Chagas



existência de danos morais na hipótese, requerendo a sua compensação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: A questão em discussão consiste em definir se a fraude decorrente do pagamento de boleto falso, enviado após solicitação de segunda via de fatura por meio do aplicativo da instituição financeira, autoriza a compensação por danos morais à consumidora.

III. RAZÕES DE DECIDIR: O recurso é exclusivo da autora, donde reconhecida a falha na prestação do serviço. Na hipótese, o boleto fraudado reproduz fielmente dados internos da instituição financeira, como valor exato da fatura, beneficiário, CNPJ e código bancário, evidenciando acesso indevido a informações do sistema do banco. A consumidora solicitou a segunda via da fatura por meio do aplicativo oficial da instituição e recebeu o boleto fraudado no mesmo dia, inexistindo conduta negligente ou descuidada apta a caracterizar fortuito externo. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de demonstrar a inexistência de falha em seu sistema de segurança, mesmo após a inversão do ônus da prova. A fraude configura fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, não sendo o consumidor responsável por identificar irregularidade que somente se tornou perceptível após o pagamento. A tentativa frustrada de solução administrativa e o ajuizamento da demanda caracterizam desperdício de tempo do consumidor. Dano moral fixado em R\$ 5.000,00.

IV. DISPOSITIVO: Recurso parcialmente provido.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 373, II.

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Apelação nº 0805427-62.2022.8.19.0003, Rel. Des. Adolpho Corrêa de Andrade Mello Junior, 14ª Câmara de Direito Privado, j. 02.10.2025.

(0802462-93.2024.8.19.0051 - APELAÇÃO. Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA - Julgamento: 29/01/2026 - DECIMA SETIMA

AC 0056008-94.2021.8.19.0021-M
Des. Fernando Cerqueira Chagas



CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª
CÂMARA CÍVEL))

Quanto aos consectários legais, a Lei nº 14.905/2024, uniformizando os critérios de atualização monetária e de juros legais nas obrigações civis e solucionando divergências doutrinárias e jurisprudenciais sobre a interpretação dos arts. 389, 404 e, principalmente, 406 do Código Civil, estabeleceu o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) como índice de atualização monetária e, como taxa legal para o cálculo dos juros moratórios, a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), descontada da IPCA.

Além disso, a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, ao julgar o Tema Repetitivo nº 1.368, fixou a interpretação do art. 406 do Código Civil, na redação anterior à Lei nº 14.905/2024: *“O art. 406 Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”*

Dessa forma, constata-se que o mencionado Tema Repetitivo, ao tratar da interpretação do art. 406 do CC, em relação às obrigações constituídas antes da vigência da Lei nº 14.905/2024, reconheceu a Taxa Selic como a referida pelo artigo 406 do CC e como índice único de atualização da dívida, por já compreender tanto os juros moratórios quanto a correção monetária, sendo vedada sua cumulação com qualquer outro índice de atualização monetária. Isto é, quando incide a taxa legal do art. 406 do CC (SELIC), não é possível dissociar juros e correção monetária, porque a SELIC já contém ambos os componentes, sendo vedada a cumulação com IPCA, INPC ou qualquer outro índice.

Logo, até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, aplica-se o entendimento do Tema 1.368: SELIC integral, englobando juros e correção monetária; após a Lei nº 14.905/2024, os juros legais passam a corresponder à Selic deduzida do IPCA e a correção monetária feita pelo IPCA, quando não houver índice diverso previsto em lei ou contrato.

Assim, os consectários legais devem observar a Taxa Selic, até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, a partir da qual incidirá a taxa legal calculada em conformidade com o art. 406, §§1º, 2º e 3º, do Código Civil, e atualização monetária conforme o índice IPCA.

Ressalta-se que o Tema Repetitivo nº 1.368 refere-se exclusivamente à taxa legal aplicável às dívidas civis, permanecendo inalterados os marcos iniciais de incidência dos consectários legais, que continuam submetidos à disciplina própria da natureza da responsabilidade e da verba indenizatória.

Quanto aos honorários sucumbenciais, inexistente fundamento para redução do percentual, sobretudo por que fixado no mínimo legal.

Diante do exposto, **voto no sentido de conhecer o recurso e a ele dar parcial provimento para reduzir a indenização por danos morais a R\$ 5.000,00 e para determinar que os consectários legais da condenação observem os parâmetros fixados pela Lei nº 14.905/2024.**

Rio de Janeiro, 3 de setembro de 2026.

Desembargador FERNANDO CERQUEIRA CHAGAS
Relator