



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2187854 - SP (2024/0469027-2)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : ELIDINALVA DOS SANTOS SILVA
ADVOGADO : LENICE PLACONA SIPHONE - SP277144
RECORRIDO : BANCO VOTORANTIM S.A.
ADVOGADO : NEY JOSE CAMPOS - MG044243

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATUAÇÃO CRIMINOSA. VAZAMENTO PRÉVIO DE DADOS PESSOAIS. DANOS EXTRAPATRIMONIAIS. PRESUMIDOS. SENSAÇÃO DE INSEGURANÇA. REFORMA DO ACÓRDÃO

I. Hipótese em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão que condenou a instituição bancária a ressarcir os prejuízos materiais, mas afastou a indenização por danos morais em demanda consumerista.

II. Questão em discussão

2. O propósito recursal consiste em decidir se a fraude bancária decorrente do vazamento de dados pessoais do consumidor configura dano moral presumido.

III. Razões de decidir

3. Embora a fraude bancária, por si só, não configure o dano moral indenizável, nos termos da jurisprudência desta Corte, quando o referido ilícito estiver associado ao prévio vazamento de dados pessoais – que possibilitaram aos falsários o conhecimento de informações privilegiadas sobre o titular da conta – caracteriza-se o dano extrapatrimonial, com o conseqüente dever de compensá-lo.

4. A configuração do dano moral decorre do evidente sentimento de insegurança experimentado pela parte ao perceber que seus dados foram disponibilizados indevidamente para terceiros, favorecendo a prática de atos ilícitos ou contratações fraudulentas por eventuais terceiros de má-fé.

5. No recurso sob julgamento, há o dever de compensar o dano extrapatrimonial experienciado pela recorrente, uma vez que consta incontroverso no acórdão estadual que a consumidora foi vítima de fraude (“golpe do boleto”), a qual foi viabilizada pelo vazamento de dados sigilosos acerca de suas operações bancárias pela instituição financeira (indicação exata do valor e quantidade de parcelas vincendas e número da placa do veículo financiado) aos agentes criminosos.

IV. Dispositivo

6. Recurso especial conhecido e provido para condenar o recorrido ao pagamento de compensação por danos morais.

Dispositivos citados: art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e arts. 186 e 927 do Código Civil.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA, por unanimidade, conhecer do recurso especial e lhe dar provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro e Daniela Teixeira votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 09 de maio de 2025.

MINISTRA NANCY ANDRIGHI

Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2187854 - SP (2024/0469027-2)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : ELIDINALVA DOS SANTOS SILVA
ADVOGADO : LENICE PLACONA SIPHONE - SP277144
RECORRIDO : BANCO VOTORANTIM S.A.
ADVOGADO : NEY JOSE CAMPOS - MG044243

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATUAÇÃO CRIMINOSA. VAZAMENTO PRÉVIO DE DADOS PESSOAIS. DANOS EXTRAPATRIMONIAIS. PRESUMIDOS. SENSAÇÃO DE INSEGURANÇA. REFORMA DO ACÓRDÃO

I. Hipótese em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão que condenou a instituição bancária a ressarcir os prejuízos materiais, mas afastou a indenização por danos morais em demanda consumerista.

II. Questão em discussão

2. O propósito recursal consiste em decidir se a fraude bancária decorrente do vazamento de dados pessoais do consumidor configura dano moral presumido.

III. Razões de decidir

3. Embora a fraude bancária, por si só, não configure o dano moral indenizável, nos termos da jurisprudência desta Corte, quando o referido ilícito estiver associado ao prévio vazamento de dados pessoais – que possibilitaram aos falsários o conhecimento de informações privilegiadas sobre o titular da conta – caracteriza-se o dano extrapatrimonial, com o consequente dever de compensá-lo.

4. A configuração do dano moral decorre do evidente sentimento de insegurança experimentado pela parte ao perceber que seus dados foram disponibilizados indevidamente para terceiros, favorecendo a prática de atos ilícitos ou contratações fraudulentas por eventuais terceiros de má-fé.

5. No recurso sob julgamento, há o dever de compensar o dano extrapatrimonial experienciado pela recorrente, uma vez que consta incontroverso no acórdão estadual que a consumidora foi vítima de fraude (“golpe do boleto”), a qual foi viabilizada pelo vazamento de dados sigilosos acerca de suas operações bancárias pela instituição financeira (indicação exata do valor e quantidade de parcelas vincendas e número da placa do veículo financiado) aos agentes criminosos.

IV. Dispositivo

6. Recurso especial conhecido e provido para condenar o recorrido ao pagamento de compensação por danos morais.

Dispositivos citados: art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e arts. 186 e 927 do Código Civil.

RELATÓRIO

RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

Examina-se recurso especial interposto por EDINALVA DOS SANTOS SILVA, fundamentado nas alíneas “a” e “c” do permissivo constitucional, contra acórdão do TJSP.

Recurso especial interposto em: 30/8/2024.

Concluso ao gabinete em: 18/12/2024.

Ação: “de reparação de danos materiais e morais”, ajuizada por ELIDINALVA DOS SANTOS SILVA em face de BANCO BV S.A.

Sentença: o Juízo de primeiro grau julgou improcedente a pretensão autoral.

Acórdão: o TJSP deu parcial provimento à apelação interposta por ELIDINALVA, nos termos da seguinte ementa:

AÇÃO INDENIZATÓRIA- CONSUMIDOR- FINANCIAMENTO DE VEÍCULO AUTOMOTOR- “GOLPE DO FALSO BOLETO” - DANO MATERIAL - Vício na prestação do serviço bancário- “Golpe do boleto” - Falha no dever de segurança- Excludente de responsabilidade- art. 14, § 3º, do CDC- Inocorrência- Fortuito interno- Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça: - A falha no dever de segurança pelo réu possibilitou a obtenção de dados da consumidora e a prática de fraude, impondo-se a reparação ocasionada ao patrimônio da parte vulnerável na relação jurídica. Ausência de causa excludente de responsabilidade civil. DANO MORAL- AUSÊNCIA DE REPERCUSSÃO SOBRE DIREITOS DA PERSONALIDADE Ação indenizatória - Repercussão nos direitos da personalidade Inexistência Transtorno que se amolda ao mero aborrecimento cotidiano Indenização Não cabimento: O fato de ter sido reconhecida fraude, por quebra do dever de segurança da instituição financeira, não é circunstância que acarreta, por si só, reconhecimento de repercussão nos direitos da personalidade da consumidora. Ausência de prova de violação a direito de personalidade. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (e-STJ fl. 154).

Embargos de declaração: opostos, foram rejeitados.

Recurso especial: aponta violação aos art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e arts. 186 e 927 do Código Civil, bem como a Súmula 479/STJ, bem como dissídio jurisprudencial.

Menciona que *“houve flagrante falha na prestação de serviços pelo banco recorrido na medida em que terceiros tiveram acesso aos dados sigilosos da recorrente com relação ao contrato de financiamento que só o Banco possuía”* (e-STJ fl. 361).

Requer, em síntese, a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais.

Juízo prévio de admissibilidade: o TJ/SP admitiu o recurso especial (e-STJ fl. 476).

É o relatório.

VOTO

RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

O propósito recursal consiste em decidir se a fraude bancária decorrente do vazamento de dados pessoais do consumidor configura dano moral presumido.

1. DA RECONSTRUÇÃO CONTEXTUAL

1. Consta incontroverso do contexto fático-probatório delineado pelo acórdão estadual que:

(i) ELIDINALVA DOS SANTOS SILVA foi “*vítima de golpe engendrado por terceiros estelionatários, que se valendo da existência de contrato de financiamento daquela com o apelado, bem como da intenção de quitação do saldo remanescente, emitiram boleto falso*” (e-STJ fl. 156);

(ii) “*os elementos coligidos nos autos apontam para falha nos sistemas de segurança, a permitir que terceiro se utilizasse de informações confidenciais para a conduta criminosa. Com efeito, observa-se que, a despeito da informação da autora acerca do número de seu CPF e modelo do veículo financiado, houve indicação precisa do valor e número das parcelas vincendas, sem que tal informação partisse da autora. Ora, o criminoso, na oportunidade, informou o valor exato da prestação (R\$ 1.128,34), bem como o fato de restarem dez parcelas para quitação do contrato. Igualmente, verifica-se menção às placas do veículo no boleto bancário (fls. 29), dado não informado pela consumidora” (e-STJ fl. 157);*

(iii) houve “*evidente grave falha de segurança nos sistemas internos do réu, a permitir que os dados da contratante pudessem ser obtidos por terceiros e utilizados com escopo ilícito*” (e-STJ fl. 158).

2. A partir dessas premissas, o Tribunal Paulista condenou a instituição bancária a ressarcir os prejuízos materiais experienciados pela consumidora, afastando o pedido de indenização por danos morais *in re ipsa*, sob o fundamento de que a correntista deveria comprovar o prejuízo sofrido, “*como a negativação de seu nome, apreensão do veículo*”, entre outros (e-STJ fl. 160).

3. Em recurso especial exclusivo da consumidora, discute-se o cabimento da condenação da instituição financeira ao pagamento de compensação por danos morais em razão do inequívoco vazamento de dados pessoais que culminou na fraude bancária.

2. DA RESPONSABILIDADE PELO VAZAMENTO DE DADOS PESSOAIS

4. Em julgado relativamente recente, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça decidiu que **a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários quando for comprovado o vazamento de dados**

que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

5. Confira-se, por oportuno, a ementa do referido acórdão:

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada em 13/2/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/2/2022 e concluso ao gabinete em 19/6/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

3. **Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos.** Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

4. Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada.

5. **Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras.** No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD).

6. **No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado "golpe do boleto", uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento).**

7. O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

8. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e 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".

9. Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau. (REsp n. 2.077.278/SP, Terceira Turma, DJe 9/10/2023) (grifou-se)

6. Naquele julgado, discorreu-se que – para imputar a responsabilidade às instituições financeiras pelo vazamento de dados pessoais – deve-se garantir que a origem do indevido tratamento seja o sistema bancário, o que pode ser aferido também pela própria natureza dos dados pessoais vazados, consoante se depreende dos seguintes trechos da decisão colegiada:

“12. A título exemplificado, se o falsário estiver na posse de dados pessoais cadastrais, como qualificação pessoal (nome, prenome, estado civil e profissão), filiação, endereço e telefone (Decreto nº 8.771/2016, que regulamenta a Lei nº 12.965/2014 – Marco Civil da Internet), não se pode pressupor que a informação foi vazada pela instituição financeira, uma vez que tais informações podem ser obtidas por meio de fontes alternativas.

13. Da mesma maneira, os dados pessoais sensíveis (relacionados à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural, nos termos do art. 5º, II, LGPD), também podem ser obtidos de outras pessoas jurídicas com as quais o consumidor haja se relacionado e consentido especificamente.

14. Por outro lado, os dados sobre operações financeiras são, em regra, presumivelmente de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que “as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados” (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades “não revelar, salvo justa causa, as informações que venham a obter em virtude de sua atividade profissional” (FURLAN, Fabiano Ferreira. Sigilo Bancário. Belo Horizonte: Fórum, 2008. p. 21-22).

15. Portanto, dados pessoais vinculados a operações e serviços bancários são sigilosos e cujo tratamento com segurança é dever das instituições financeiras. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento dessas informações e causem prejuízos ao consumidor, configura falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC e 43 da LGPD).

16. É o que ocorre com o famigerado “golpe do boleto” (REsp n. 2.077.278/SP, Terceira Turma, DJe 9/10/2023).

7. Embora paradigmático, o acórdão em questão, após reconhecer a responsabilidade da instituição financeira pelo vazamento de dados relativos ao financiamento obtido pelo consumidor, restringiu-se a declarar a validade da quitação do boleto fraudulento e a condenar a instituição financeira ao reembolso das parcelas indevidamente pagas após o golpe, sem adentrar na análise do cabimento de indenização por danos morais decorrentes do vazamento de dados que facilitaram a atuação criminosa.

8. Outrossim, quando do julgamento do REsp n. 2.015.732/SP, Terceira Turma, DJe 26/6/2023, também não se debateu com profundidade a questão dos danos extrapatrimoniais, concedendo-se à época a indenização em razão das específicas vulnerabilidades suportadas pelo consumidor. Passa-se, pois, ao enfrentamento da temática.

3. DOS DANOS MORAIS DECORRENTES DA FRAUDE FACILITADA PELO VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS

9. De acordo com o art. 186 do Código Civil, “*aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito*”.

10. Por sua vez, o art. 927 do mesmo diploma preceitua que “*aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo*”.

11. Na doutrina, recorda-se que a natureza e a estrutura dos danos morais se relacionam, intimamente, ao regime jurídico dos direitos da personalidade, definidos como “*as faculdades jurídicas cujos objetos são os diversos aspectos da própria pessoa do sujeito, bem assim as suas emanções e prolongamentos*” (FRANÇA, Rubens Limongi. *Direitos da personalidade: coordenadas fundamentais*. In: MENDES, Gilmar Ferreira; STOCO, Rui (org.). *Doutrinas Essenciais: direito civil, parte geral, pessoas e domicílio*. v. III. São Paulo: RT, 2011, p. 654).

12. Com efeito, o direito civil contemporâneo, após longa evolução histórica, abandonou o vetusto e impreciso entendimento de que os danos morais se confundiram com as noções de dor, mágoa, sofrimento e tristeza, ressaltando que, a rigor, tais danos, do ponto de vista dogmático, decorreriam da ofensa a direitos da personalidade. Cita-se, por todos, a doutrina de Sergio Cavalieri Filho:

Como se vê, hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos – os complexos de ordem ética -, razão pela qual podemos defini-lo, de forma abrangente, como sendo uma agressão a um bem ou atributo da personalidade. Em razão de sua natureza imaterial, o dano moral é insuscetível de avaliação pecuniária, podendo apenas ser compensado com a obrigação pecuniária imposta ao causador do dano, sendo esta mais uma satisfação do que uma indenização. (CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2019, p. 120).

13. No que tange especificamente à responsabilidade por danos morais decorrentes de golpes de engenharia social, não se olvida que esta Corte possui jurisprudência pacífica no sentido de que a fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo, por si só, não é suficiente para configurar o dano

moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes que demonstrem a lesão ao direito da personalidade. Veja-se: AgInt no AREsp n. 2.409.085/SP, Quarta Turma, DJe 15/12/2023; AgInt no AREsp n. 2.371.787/SP, Quarta Turma, DJe 1/12/2023; AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.669.683/SP, Terceira Turma, DJe 30/11/2020; AgInt no AREsp n. 2.496.591/SP, Terceira Turma, DJe 12/6/2024.

14. Nada obstante, sem desconsiderar tal entendimento, novos julgados desta Corte, sobretudo da Terceira Turma, têm destacado a preocupação e o regime de responsabilização objetiva nas hipóteses de vazamento de dados pessoais e de disponibilização indevida pelos bancos de dados.

15. A título elucidativo, recorda-se de situação em que houve o compartilhamento, pelo banco de dados, de informações e dados pessoais do titular sem a sua devida cientificação sobre a identidade do gestor, sobre o armazenamento e o objetivo do tratamento, em violação aos arts. 4º, III, 5º, V e 9º da Lei 12.414/2011. Como consequência da vulneração dos deveres de informação e dos direitos da personalidade, decidiu-se que a **“disponibilização indevida (em ofensa aos limites legais) de dados pessoais pelos bancos de dados para terceiros caracteriza dano moral presumido (in re ipsa)”** (REsp 1.758.799/MG, Terceira Turma, DJe 19/11/2019).

16. Na mesma linha de inteligência, destacou-se que *“se um terceiro consulente tem interesse em obter as informações cadastrais do cadastrado, ainda que sejam dados pessoais não sensíveis, deve ele obter o prévio e expresso consentimento do titular, com base na autonomia da vontade, pois não há autorização legal para que o gestor de banco de dados disponibilize tais dados aos consulentes”*. Concluiu-se, pois, que *“a disponibilização indevida de dados pessoais pelos bancos de dados para terceiros caracteriza dano moral presumido (in re ipsa) ao cadastrado titular dos dados, diante, sobretudo, da forte sensação de insegurança por ele experimentada”* (REsp 2.115.461/SP, Terceira Turma, DJe 14/10/2024).

17. A seu turno, a Terceira Turma desta Corte proferiu decisão a afirmar que *“o vazamento de dados pessoais sensíveis fornecidos para a contratação de seguro de vida, por si só, submete o consumidor a riscos em diversos aspectos de sua vida, como em sua honra, imagem, intimidade, patrimônio, integridade física e segurança pessoal”*, sendo que, *“na hipótese de vazamento de dados sensíveis do segurado, verifica-se a responsabilização objetiva da seguradora e a caracterização de dano moral presumido”* (REsp n. 2.121.904/SP, Terceira Turma, DJe 17/2/2025).

18. Essa mesma presunção de danos à personalidade se verifica quando a fraude bancária está associada ao prévio vazamento de dados sigilosos,

pertencentes a instituições financeiras, como informações sobre operações bancárias, a terceiros. Em outras palavras, se devido a falhas na segurança (defeito na prestação do serviço), indivíduos alheios à operação acessam indevidamente tais dados e o utilizam para lesar o titular mediante golpes de engenharia social, está evidenciado o dano moral à personalidade do consumidor.

19. A configuração do dano moral decorre do evidente **sentimento de insegurança experimentado pela parte ao perceber que seus dados foram disponibilizados indevidamente para terceiros, favorecendo a prática de atos ilícitos ou contratações fraudulentas por eventuais terceiros de má-fé.**

20. Ademais, a referida sensação de insegurança não pode ser considerada como mero dissabor, pois se trata de uma situação praticamente irreparável, sendo quase impossível que o titular tenha o real controle sobre o tratamento de seus dados após serem disponibilizados de forma indevida a terceiros. Tal circunstância prejudica, ainda, o próprio exercício dos direitos que o titular tem em relação aos dados.

21. Assim, em que pese a fraude bancária, por si só, não configure o dano moral, quando o referido ilícito está associado ao antecedente vazamento de dados pessoais – que possibilitaram aos falsários o conhecimento de informações privilegiadas sobre o titular da conta – caracteriza-se o dano extrapatrimonial, com o conseqüente dever de compensá-lo.

22. Outrossim, não se exige a comprovação do prejuízo decorrente de eventual negativação do nome do consumidor, dentre outros, uma vez que a sensação de insegurança decorrente da consciência de que seus dados estavam sob domínio de agentes criminosos constituiu, por si só, a violação.

4. DO RECURSO SOB JULGAMENTO

23. No particular, há o dever de compensar o dano extrapatrimonial experienciado pela recorrente, uma vez que, consoante mencionado anteriormente, consta incontroverso dos autos que a consumidora foi vítima de fraude (“golpe do boleto”), a qual foi viabilizada pelo vazamento de dados sigilosos acerca de suas operações bancárias pela instituição financeira aos agentes criminosos.

24. Reitera-se, pois, que o dano moral é presumido (*in re ipsa*) quando a fraude estiver associada ao prévio vazamento de dados pessoais, sendo desnecessária a comprovação de ulterior prejuízo.

25. No mais, quanto à fixação do montante a ser pago a título de compensação, as Turmas integrantes da Segunda Seção se valem do método bifásico para o seu arbitramento. Assim, na primeira fase deve-se estabelecer um valor básico para a compensação, considerando o interesse jurídico lesado, com

base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram hipóteses semelhantes. Após, em um segundo momento, devem ser consideradas as circunstâncias do caso, para a fixação definitiva do valor da compensação, atendendo a determinação legal de arbitramento equitativo pelo juiz. A propósito: REsp n. 1.152.541/RS, Terceira Turma, julgado em 13/09/2011, DJe 21/09/2011 e REsp n. 1.327.773/MG, Quarta Turma, DJe 15/2/2018.

26. Assim, para fixação do *quantum* compensatório, tendo em vista os interesses jurídicos lesados e os precedentes análogos desta Corte mencionados ao longo do voto, os quais estabeleceram indenizações entre três e quinze mil reais, considera-se razoável que a condenação seja arbitrada no montante de R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

5. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial e DOU-LHE PROVIMENTO ao recurso especial para, reformando parcialmente o acórdão recorrido, condenar o recorrido ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), com juros de mora desde o evento danoso e correção monetária a partir da data do arbitramento.

Em razão da sucumbência integral da parte recorrida, condeno-a ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação (e-STJ fl. 161).

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2024/0469027-2

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.187.854 / SP

Número Origem: 10806085920238260002

PAUTA: 06/05/2025

JULGADO: 06/05/2025

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. MARIA IRANEIDE OLINDA SANTORO FACCHINI

Secretária

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : ELIDINALVA DOS SANTOS SILVA

ADVOGADO : LENICE PLACONA SIPHONE - SP277144

RECORRIDO : BANCO VOTORANTIM S.A.

ADVOGADO : NEY JOSE CAMPOS - MG044243

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Bancários

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A TERCEIRA TURMA, por unanimidade, conheceu do recurso especial e lhe deu provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro e Daniela Teixeira votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.