

**TJDFT**Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

Órgão	Primeira Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL
Processo N.	RECURSO INOMINADO CÍVEL 0728459-77.2025.8.07.0016
RECORRENTE(S)	OLAELIA RICARDO DE FREITAS
RECORRIDO(S)	BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A.
Relator	Juiz LUIS EDUARDO YATSUDA ARIMA
Acórdão Nº	2062601

EMENTA

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. PROCESSO CIVIL. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA REJEITADA. ESTATUTO DO IDOSO. FRAUDE. FALSO BOLETO. ACESSO A DADOS DO CLIENTE. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. POSSÍVEL PARTICIPAÇÃO DO PREPOSTO DA RÉ. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SÚMULA 479 DO STJ. ARTS. 42 E 43 DA LGPD. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Trata-se de recurso inominado interposto pela AUTORA em face da sentença que julgou improcedentes os pedidos da inicial. Contudo, "em face da notícia de prática criminosa" foi determinada a intimação do Ministério Público para ciência dos fatos apurados nos autos e adoção das providências que entender pertinentes.

2. Recurso próprio e tempestivo (ID 75180157). Tendo em vista os documentos apresentados pela recorrente, defiro o requerimento de gratuidade judiciária.

3. Em suas razões recursais, a recorrente alega, em síntese, preliminar de cerceamento de defesa, posto que o juiz de primeiro grau procedeu ao julgamento antecipado do mérito sem a devida apreciação do pedido de produção de prova testemunhal expressamente formulado na tréplica. Tal conduta processual violou o direito fundamental ao contraditório e à ampla defesa, privando a parte do direito de demonstrar cabalmente os fatos alegados na inicial, especialmente considerando que a instrução probatória poderia elucidar aspectos cruciais do caso, como a



confirmação das circunstâncias da ligação telefônica e os procedimentos de segurança adotados pelo banco. No mérito, alega falha grave na proteção de dados sensíveis por parte da instituição financeira, que permitiu o vazamento de informações confidenciais da cliente. Este vazamento possibilitou que fraudadores tivessem acesso a dados específicos e sigilosos do contrato de financiamento, incluindo o saldo devedor exato, o número de parcelas e a identificação do veículo. Tal situação caracteriza inequívoca falha na prestação de serviços bancários, constituindo fortuito interno da instituição, que deveria implementar medidas adequadas de segurança para proteger as informações de seus clientes. Assevera que há responsabilidade objetiva das instituições financeiras, conforme consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e no Tema Repetitivo 466 do mesmo tribunal. Aduz que houve violação flagrante da Lei Geral de Proteção de Dados, especificamente os artigos 42 e 43, que estabelecem a responsabilidade civil dos agentes de tratamento de dados pessoais. O descumprimento do dever de segurança na guarda e tratamento das informações pessoais da cliente configura violação legal que gera o dever de indenizar, independentemente da análise de culpa, tratando-se de responsabilidade objetiva do controlador de dados. Destaca que a condição de hipervulnerabilidade da recorrente, pessoa idosa de 77 anos, merece proteção especial conforme previsto no Estatuto do Idoso e na Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido que a imputação de responsabilidade a consumidores idosos deve considerar sua peculiar situação de hipervulnerabilidade, não sendo razoável exigir deles a mesma diligência esperada de um consumidor médio, especialmente quando seguiram orientações oficiais da própria instituição financeira.

4. Contrarrazões pelo não provimento do recurso (ID 75180164).

II. Questão em discussão

5. A controvérsia reside em determinar se houve cerceamento a defesa, e no mérito se há culpa exclusiva do consumidor na concretização da fraude do falso boleto.

III. Razões de decidir

6. É necessário destacar que as autores possuem idade superior a 60 anos, portanto o caso deve ser tratado à luz do Estatuto do Idoso.

7. O STJ em julgamento do Recurso Especial nº 2.052.228 - DF entendeu que *"é dever da instituição financeira desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. Nesse sentido, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações que aparentem ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte do banco."* Outrossim, no caso sob análise do Resp, não foi observado que a idade da vítima, devendo a *"imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável."* Além disso,



"art. 14, § 3º, do CDC estabelece hipótese legal de inversão do ônus da prova, determinando que cabe ao fornecedor, no desiderato de se eximir de responsabilidade, comprovar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu; ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (REsp 1.875.164/MG, Terceira Turma, julgado em 17/11/2020, DJe 19/11/2020)."

8. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob a ótica do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

9. Nos termos do art. 5º da Lei nº 9.099/95, o juiz é destinatário da prova, sendo livre para determinar as provas que devam ser produzidas, de maneira que cabe ao juiz indeferir pedidos de produção probatória sempre que entender protelatórias e/ou desnecessárias, não implicando cerceamento de defesa. Na hipótese, diante das provas produzidas é desnecessária a oitiva da autora. **Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada.**

10. Narra a autora que em 30 de janeiro de 2025 dirigiu-se à agência do Banco Bradesco com a intenção de quitar antecipadamente o financiamento de seu veículo. Munida das informações contratuais e orientada por atendente do Recorrido, presencialmente na agência, efetuou ligação para o canal oficial 4004-4433 do Banco Bradesco. Durante a referida chamada, a consumidora obedeceu ao procedimento indicado pelo atendente do Recorrido, o qual lhe informou que seria enviado no WhatsApp o boleto no valor de R\$ 36.963,34 (trinta e seis mil, novecentos e sessenta e três reais e trinta e quatro centavos). Conta que recebeu o documento tal como informado pelo atendente e que este reproduzia fielmente dados do seu contrato – número de parcelas, saldo devedor e até a identificação do veículo. Convencida da procedência do documento, especialmente por estar falando diretamente com o número oficial do banco e por chamada por ela mesma realizada após orientação recebida presencialmente, realizou o pagamento do boleto recebido. Ressalva que até aquele momento, apenas o banco tinha conhecimento de que a Recorrente tinha a intenção de quitar o saldo devedor de seu contrato". Relata que somente no mês seguinte ao pagamento, quando foi informada que havia parcelas em aberto, descobriu que foi vítima do golpe do falso boleto.

11. Compulsando os autos, verifica-se que a autora pagou o boleto no valor de R\$36.963,34, no qual constava no campo Cedente: Banco Bradesco de Financiamentos S.A., o nº do contrato 3689298740, o valor da parcela unitária R\$2.124,33, e a referência a quitação contratual (ID 75180126 - Pág. 1). Consta no boleto a logo do banco, além do nome e "CPF" da autora. Contudo, no comprovante resta consignado como cedente BR Acordos e Regularização e a instituição financeira Banco BTG Pactual S.A (ID 75180128).

12. Resta incontroverso que a recorrente dirigiu-se à agência para obter informações sobre quitação, e foi orientada por funcionário a ligar para número oficial (4004-4433). Ao efetuar a ligação para o referido número, foi informada que o boleto seria enviado por whatsapp



13. O contato da consumidora foi realizado através de canal oficial do banco (4004-4433), após orientação presencial recebida na agência, o que confere legitimidade à expectativa de segurança.

14. O boleto recebido pela autora possui todos os dados do contrato. Somente após o pagamento foi possível verificar que o destinatário do valor era empresa estranha ao contrato.

15. Destaca-se que o Termo de Quitação do contrato, que acompanhou o boleto, continha os dados da autora e do contrato firmando com a instituição financeira.

16. No caso, a falha na prestação de serviços restou evidente, uma vez que os documentos trazidos com a inicial demonstram que terceiros tiveram acesso ao sistema do réu e, de posse dos dados cadastrais da autora, emitiram o boleto fraudulento, perpetrando a fraude, o que exclui a culpa exclusiva da vítima ou a atribuição de responsabilidade a terceiros, ensejando o dever dos réus de reparar os danos causados ao consumidor.

17. Merece destaque que o boleto foi recebido por whatsapp por orientação do preposto da ré em conversa por número oficial de atendimento.

18. Em contestação a réu se limitou a alegar a ausência de ato ilícito. Sequer juntou aos autos o contrato firmado com a autora e a gravação do atendimento realizado através da central de atendimento a demonstrar que não foi informando o envio do boleto pelo whatsapp (art. 373,II, CPC).

19. A fraude foi praticada a partir do acesso pelos fraudadores aos dados do consumidor. Ademais, vale lembrar que o ato fraudulento em questão não constitui fato de terceiro passível de eximir a responsabilidade civil dos réus, na medida em que se caracteriza como fortuito interno, o qual não afasta a responsabilidade do fornecedor.

20. Nesse sentido é o enunciado 479 das Súmulas do 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”*. Apenas o fato de terceiro absolutamente estranho às atividades empresariais das instituições financeiras poderia eliminar por completo o nexo de causalidade, por estar aí configurado o fortuito externo, o que não se verificou no caso. Na hipótese em exame, a fraude ocorreu em função da atividade lucrativa dos réus, o que atrai a aplicação da teoria do risco do empreendimento, sendo descabida a tentativa de configurar uma excludente de responsabilidade pelo rompimento do nexo causal.

21. Destaque-se que a Lei Geral de Proteção de Dados, nos art. 42 e 43, trata da responsabilidade civil dos agentes de tratamento, impondo-lhes o dever de reparar os danos que causarem, em violação ao dever de segurança relacionado aos dados disponibilizados.



22. Na hipótese, a fraude somente foi concretizada porque os estelionatários dispunham não só dos dados pessoais do autor, como também da operação de empréstimo inicialmente contratada com o Banco Bradesco.

23. Ademais, há fortes indícios da participação do preposto da ré na concretização da fraude.

24. Registre-se igualmente que os dados bancários se revestem de sigilo (Lei Complementar 105/2001) e seu armazenamento é de inteira responsabilidade das instituições. Portanto, se tais dados são armazenados de maneira inadequada, permitindo a apropriação por terceiros, há defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD), pelo qual as instituições financeiras devem ser responsabilizadas.

25. *"Em recente julgamento, a 3a. Turma do STJ entendeu que: "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). (REsp n. 2.077.278/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 3/10/2023, DJe de 9/10/2023). Nesse quadro, deve a Instituição responder pelos danos causados ao consumidor." (Acórdão 1811971, 0709805-40.2023.8.07.0007, Relator(a): MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO, SEGUNDA TURMA RECURSAL, data de julgamento: 05/02/2024, publicado no DJe: 20/02/2024.)*

26. O contato da consumidora foi realizado através de canal oficial do banco (4004-4433), após orientação presencial recebida na agência, o que confere legitimidade à expectativa de segurança. O boleto fraudulento continha dados sensíveis do contrato de financiamento, evidenciando vazamento de informações que deveriam estar sob guarda exclusiva da instituição financeira. A falha na segurança de dados configura defeito na prestação de serviços bancários, caracterizando fortuito interno, não excludente da responsabilidade objetiva. Não se pode exigir de consumidora idosa diligência desproporcional quando a fraude foi facilitada por falha nos sistemas de segurança da própria instituição financeira.

27. Cabível, portanto, a indenização no valor de R\$ 36.963,34 (trinta e seis mil, novecentos e sessenta e três reais e trinta e quatro centavos).

28. O dano moral decorre do abalo a qualquer dos atributos da personalidade, em especial à dignidade da vítima. Embora os fatos descritos pela autora tenham causado aborrecimentos, não há prova nos autos de exposição a qualquer situação vexatória ou de que o fato repercutiu em grave prejuízo, de modo a desencadear em reparação por dano moral. Assim, não subsidia a reparação por danos morais, por inexistir violação aos direitos da personalidade. Ademais, os dissabores vivenciados



pelos autores decorreram de fraude de terceiro, da qual o banco réu também foi vítima. Os autores não comprovaram que a fraude impossibilitou a realização de atividades financeiras cotidianas.

29. "A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. 4.1. Na hipótese retratada nos autos, a Corte local destacou que não houve dano maior que repercutisse na honra objetiva e subjetiva da parte agravante, a ensejar a reparação pecuniária, tendo frisado se tratar de mero aborrecimento." AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP- Ministro Marco Aurélio Bellizze - STJ)

IV. Dispositivo e tese

30. Recurso conhecido. Preliminar rejeitada. Parcialmente provido para condenar o réu a pagar a autora o valor de R\$ 36.963,34 (trinta e seis mil, novecentos e sessenta e três reais e trinta e quatro centavos) devidamente atualizada pelos índices oficiais do TJDFT a partir da data do desembolso e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contados da data da citação.

31. Vencedora a recorrente, mesmo que em parte, não há condenação ao pagamento das custas e honorários de sucumbência.

32. A súmula de julgamento servirá de acórdão, conforme regra do art. 46 da Lei n. 9.099/95.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juízes da Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, LUIS EDUARDO YATSUDA ARIMA - Relator, EDILSON ENEDINO DAS CHAGAS - 1º Vogal e FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA - 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Juíza RITA DE CASSIA DE CERQUEIRA LIMA ROCHA, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. PRELIMINAR REJEITADA. PROVIDO EM PARTE. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 06 de Novembro de 2025

Juiz LUIS EDUARDO YATSUDA ARIMA
Relator



RELATÓRIO

Na forma do art. 46 da Lei 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso próprio, regular e tempestivo.

VOTOS

O Senhor Juiz LUIS EDUARDO YATSUDA ARIMA - Relator

Dispensado o voto. A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

O Senhor Juiz EDILSON ENEDINO DAS CHAGAS - 1º Vogal

Com o relator

O Senhor Juiz FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA - 2º Vogal

Com o relator

DECISÃO

CONHECIDO. PRELIMINAR REJEITADA. PROVIDO EM PARTE. UNÂNIME.



Na forma do art. 46 da Lei 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso próprio, regular e tempestivo.



JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. PROCESSO CIVIL. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA REJEITADA. ESTATUTO DO IDOSO. FRAUDE. FALSO BOLETO. ACESSO A DADOS DO CLIENTE. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. POSSÍVEL PARTICIPAÇÃO DO PREPOSTO DA RÉ. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SÚMULA 479 DO STJ. ARTS. 42 E 43 DA LGPD. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Trata-se de recurso inominado interposto pela AUTORA em face da sentença que julgou improcedentes os pedidos da inicial. Contudo, "em face da notícia de prática criminosa" foi determinada a intimação do Ministério Público para ciência dos fatos apurados nos autos e adoção das providências que entender pertinentes.

2. Recurso próprio e tempestivo (ID 75180157). Tendo em vista os documentos apresentados pela recorrente, defiro o requerimento de gratuidade judiciária.

3. Em suas razões recursais, a recorrente alega, em síntese, preliminar de cerceamento de defesa, posto que o juiz de primeiro grau procedeu ao julgamento antecipado do mérito sem a devida apreciação do pedido de produção de prova testemunhal expressamente formulado na tréplica. Tal conduta processual violou o direito fundamental ao contraditório e à ampla defesa, privando a parte do direito de demonstrar cabalmente os fatos alegados na inicial, especialmente considerando que a instrução probatória poderia elucidar aspectos cruciais do caso, como a confirmação das circunstâncias da ligação telefônica e os procedimentos de segurança adotados pelo banco. No mérito, alega falha grave na proteção de dados sensíveis por parte da instituição financeira, que permitiu o vazamento de informações confidenciais da cliente. Este vazamento possibilitou que fraudadores tivessem acesso a dados específicos e sigilosos do contrato de financiamento, incluindo o saldo devedor exato, o número de parcelas e a identificação do veículo. Tal situação caracteriza inequívoca falha na prestação de serviços bancários, constituindo fortuito interno da instituição, que deveria implementar medidas adequadas de segurança para proteger as informações de seus clientes. Assevera que há responsabilidade objetiva das instituições financeiras, conforme consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e no Tema Repetitivo 466 do mesmo tribunal. Aduz que houve violação flagrante da Lei Geral de Proteção de Dados, especificamente os artigos 42 e 43, que estabelecem a responsabilidade civil dos agentes de tratamento de dados pessoais. O descumprimento do dever de segurança na guarda e tratamento das informações pessoais da cliente configura violação legal que gera o dever de indenizar, independentemente da análise de culpa, tratando-se de responsabilidade objetiva do controlador de dados. Destaca que a condição de hipervulnerabilidade da recorrente, pessoa idosa de 77 anos, merece proteção especial conforme previsto no Estatuto do Idoso e na Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido que a imputação de responsabilidade a consumidores idosos deve considerar sua peculiar situação de



hipervulnerabilidade, não sendo razoável exigir deles a mesma diligência esperada de um consumidor médio, especialmente quando seguirem orientações oficiais da própria instituição financeira.

4. Contrarrazões pelo não provimento do recurso (ID 75180164).

II. Questão em discussão

5. A controvérsia reside em determinar se houve cerceamento a defesa, e no mérito se há culpa exclusiva do consumidor na concretização da fraude do falso boleto.

III. Razões de decidir

6. **É necessário destacar que as autores possuem idade superior a 60 anos, portanto o caso deve ser tratado à luz do Estatuto do Idoso.**

7. O STJ em julgamento do Recurso Especial nº 2.052.228 - DF entendeu que *"é dever da instituição financeira desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. Nesse sentido, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações que aparentem ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte do banco."* Outrossim, no caso sob análise do Resp, não foi observado que a idade da vítima, devendo a *"imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável."* Além disso, *"art. 14, § 3º, do CDC estabelece hipótese legal de inversão do ônus da prova, determinando que cabe ao fornecedor, no desiderato de se eximir de responsabilidade, comprovar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente; ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (REsp 1.875.164/MG, Terceira Turma, julgado em 17/11/2020, DJe 19/11/2020)."*

8. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob a ótica do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

9. Nos termos do art. 5º da Lei nº 9.099/95, o juiz é destinatário da prova, sendo livre para determinar as provas que devam ser produzidas, de maneira que cabe ao juiz indeferir pedidos de produção probatória sempre que entender protelatórias e/ou desnecessárias, não implicando cerceamento de defesa. Na hipótese, diante das provas produzidas é desnecessária a oitiva da autora. **Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada.**

10. Narra a autora que em 30 de janeiro de 2025 dirigiu-se à agência do Banco Bradesco com a intenção de quitar antecipadamente o financiamento de seu veículo. Munida das informações contratuais e orientada por atendente do Recorrido, presencialmente na agência, efetuou ligação para o canal oficial 4004-4433 do Banco Bradesco. Durante a referida chamada, a consumidora obedeceu ao



procedimento indicado pelo atendente do Recorrido, o qual lhe informou que seria enviado no WhatsApp o boleto no valor de R\$ 36.963,34 (trinta e seis mil, novecentos e sessenta e três reais e trinta e quatro centavos). Conta que recebeu o documento tal como informado pelo atendente e que este reproduzia fielmente dados do seu contrato – número de parcelas, saldo devedor e até a identificação do veículo. Convencida da procedência do documento, especialmente por estar falando diretamente com o número oficial do banco e por chamada por ela mesma realizada após orientação recebida presencialmente, realizou o pagamento do boleto recebido. Ressalva que até aquele momento, apenas o banco tinha conhecimento de que a Recorrente tinha a intenção de quitar o saldo devedor de seu contrato". Relata que somente no mês seguinte ao pagamento, quando foi informada que havia parcelas em aberto, descobriu que foi vítima do golpe do falso boleto.

11. Compulsando os autos, verifica-se que a autora pagou o boleto no valor de R\$36.963,34, no qual constava no campo Cedente: Banco Bradesco de Financiamentos S.A., o nº do contrato 3689298740, o valor da parcela unitária R\$2.124,33, e a referência a quitação contratual (ID 75180126 - Pág. 1). Consta no boleto a logo do banco, além do nome e "CPF" da autora. Contudo, no comprovante resta consignado como cedente BR Acordos e Regularização e a instituição financeira Banco BTG Pactual S.A (ID 75180128).

12. Resta incontroverso que a recorrente dirigiu-se à agência para obter informações sobre quitação, e foi orientada por funcionário a ligar para número oficial (4004-4433). Ao efetuar a ligação para o referido número, foi informada que o boleto seria enviado por whatsapp

13. O contato da consumidora foi realizado através de canal oficial do banco (4004-4433), após orientação presencial recebida na agência, o que confere legitimidade à expectativa de segurança.

14. O boleto recebido pela autora possui todos os dados do contrato. Somente após o pagamento foi possível verificar que o destinatário do valor era empresa estranha ao contrato.

15. Destaca-se que o Termo de Quitação do contrato, que acompanhou o boleto, continha os dados da autora e do contrato firmando com a instituição financeira.

16. No caso, a falha na prestação de serviços restou evidente, uma vez que os documentos trazidos com a inicial demonstram que terceiros tiveram acesso ao sistema do réu e, de posse dos dados cadastrais da autora, emitiram o boleto fraudulento, perpetrando a fraude, o que exclui a culpa exclusiva da vítima ou a atribuição de responsabilidade a terceiros, ensejando o dever dos réus de reparar os danos causados ao consumidor.

17. Merece destaque que o boleto foi recebido por whatsapp por orientação do preposto da ré em conversa por número oficial de atendimento.

18. Em contestação a réu se limitou a alegar a ausência de ato ilícito. Sequer juntou aos autos o contrato firmado com a autora e a gravação do atendimento realizado



através da central de atendimento a demonstrar que não foi informando o envio do boleto pelo whatsapp (art. 373,II, CPC).

19. A fraude foi praticada a partir do acesso pelos fraudadores aos dados do consumidor. Ademais, vale lembrar que o ato fraudulento em questão não constitui fato de terceiro passível de eximir a responsabilidade civil dos réus, na medida em que se caracteriza como fortuito interno, o qual não afasta a responsabilidade do fornecedor.

20. Nesse sentido é o enunciado 479 das Súmulas do 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”*. Apenas o fato de terceiro absolutamente estranho às atividades empresariais das instituições financeiras poderia eliminar por completo o nexo de causalidade, por estar aí configurado o fortuito externo, o que não se verificou no caso. Na hipótese em exame, a fraude ocorreu em função da atividade lucrativa dos réus, o que atrai a aplicação da teoria do risco do empreendimento, sendo descabida a tentativa de configurar uma excludente de responsabilidade pelo rompimento do nexo causal.

21. Destaque-se que a Lei Geral de Proteção de Dados, nos art. 42 e 43, trata da responsabilidade civil dos agentes de tratamento, impondo-lhes o dever de reparar os danos que causarem, em violação ao dever de segurança relacionado aos dados disponibilizados.

22. Na hipótese, a fraude somente foi concretizada porque os estelionatários dispunham não só dos dados pessoais do autor, como também da operação de empréstimo inicialmente contratada com o Banco Bradesco.

23. Ademais, há fortes indícios da participação do preposto da ré na concretização da fraude.

24. Registre-se igualmente que os dados bancários se revestem de sigilo (Lei Complementar 105/2001) e seu armazenamento é de inteira responsabilidade das instituições. Portanto, se tais dados são armazenados de maneira inadequada, permitindo a apropriação por terceiros, há defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD), pelo qual as instituições financeiras devem ser responsabilizadas.

25. *“Em recente julgamento, a 3a. Turma do STJ entendeu que: “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). (REsp n. 2.077.278/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 3/10/2023, DJe de 9/10/2023). Nesse quadro, deve a Instituição responder pelos danos causados ao*



consumidor." (Acórdão 1811971, 0709805-40.2023.8.07.0007, Relator(a): MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO, SEGUNDA TURMA RECURSAL, data de julgamento: 05/02/2024, publicado no DJe: 20/02/2024.)

26. O contato da consumidora foi realizado através de canal oficial do banco (4004-4433), após orientação presencial recebida na agência, o que confere legitimidade à expectativa de segurança. O boleto fraudulento continha dados sensíveis do contrato de financiamento, evidenciando vazamento de informações que deveriam estar sob guarda exclusiva da instituição financeira. A falha na segurança de dados configura defeito na prestação de serviços bancários, caracterizando fortuito interno, não excludente da responsabilidade objetiva. Não se pode exigir de consumidora idosa diligência desproporcional quando a fraude foi facilitada por falha nos sistemas de segurança da própria instituição financeira.

27. Cabível, portanto, a indenização no valor de R\$ 36.963,34 (trinta e seis mil, novecentos e sessenta e três reais e trinta e quatro centavos).

28. O dano moral decorre do abalo a qualquer dos atributos da personalidade, em especial à dignidade da vítima. Embora os fatos descritos pela autora tenham causado aborrecimentos, não há prova nos autos de exposição a qualquer situação vexatória ou de que o fato repercutiu em grave prejuízo, de modo a desencadear em reparação por dano moral. Assim, não subsidia a reparação por danos morais, por inexistir violação aos direitos da personalidade. Ademais, os dissabores vivenciados pelos autores decorreram de fraude de terceiro, da qual o banco réu também foi vítima. Os autores não comprovaram que a fraude impossibilitou a realização de atividades financeiras cotidianas.

29. "A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. 4.1. Na hipótese retratada nos autos, a Corte local destacou que não houve dano maior que repercutisse na honra objetiva e subjetiva da parte agravante, a ensejar a reparação pecuniária, tendo frisado se tratar de mero aborrecimento." AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP- Ministro Marco Aurélio Bellizze - STJ)

IV. Dispositivo e tese

30. Recurso conhecido. Preliminar rejeitada. Parcialmente provido para condenar o réu a pagar a autora o valor de R\$ 36.963,34 (trinta e seis mil, novecentos e sessenta e três reais e trinta e quatro centavos) devidamente atualizada pelos índices oficiais do TJDFR a partir da data do desembolso e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contados da data da citação.



31. Vencedora a recorrente, mesmo que em parte, não há condenação ao pagamento das custas e honorários de sucumbência.

32. A súmula de julgamento servirá de acórdão, conforme regra do art. 46 da Lei n. 9.099/95.



Dispensado o voto. A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

