



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**APELAÇÃO Nº 5005612-75.2021.8.24.0025/SC**

**RELATOR:** DESEMBARGADOR ALEX HELENO SANTORE

**APELANTE:** ---- (AUTOR)

**APELADO:** ----- (RÉU)

**EMENTA**

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FINANCIAMENTO VEICULAR. PAGAMENTO DE PARCELAS EM SITE CLONADO INDICADO PARA EMISSÃO DE BOLETOS. FRAUDE BANCÁRIA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CREDOR PUTATIVO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANOS MORAIS. REFORMA DA SENTENÇA. RECURSO PROVIDO.

*I. CASO EM EXAME*

*Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória parcial de débito cumulada com consignação em pagamento e indenização por danos morais. A autora sustentou ter quitado parcelas de contrato de financiamento veicular mediante boletos emitidos a partir de endereço eletrônico indicado pela própria instituição financeira, posteriormente identificado como site clonado, circunstância que levou ao direcionamento dos pagamentos a terceiro estranho à relação contratual, à manutenção da cobrança das parcelas, à inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes e à ameaça de busca e apreensão do veículo. Requereu o reconhecimento da validade dos pagamentos realizados, a exclusão das restrições creditícias e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.*

*II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO*

*Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelos prejuízos decorrentes de pagamentos realizados em boletos obtidos por meio de site clonado utilizado para quitação de parcelas em atraso; (ii) estabelecer se a negativação e as cobranças subsequentes configuram dano moral indenizável.*

*III. RAZÕES DE DECIDIR*

*A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.*

*A fraude ocorreu no contexto da própria relação contratual, pois a instituição financeira orientava os consumidores a acessar endereço eletrônico específico para emissão de boletos atualizados, mecanismo explorado por terceiros para viabilizar a fraude.*

*A autora agiu de boa-fé ao seguir as instruções constantes do carnê de pagamento e efetuar os pagamentos em lotérica por meio de boletos que reproduziam a identidade visual e os dados aparentes da instituição financeira.*

*O risco de clonagem do canal digital utilizado para emissão de boletos integra a atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira e configura fortuito interno, incapaz de afastar o dever de indenizar.*

*O pagamento realizado de boa-fé a credor putativo produz efeitos liberatórios, diante da aparência legítima criada no contexto da própria relação contratual.*

*A manutenção da cobrança das parcelas, a inscrição do nome da consumidora em cadastro de inadimplentes e as ameaças de adoção de medidas executórias decorreram de falha na prestação do serviço e configuram ato ilícito.*

*A negativação indevida do nome da consumidora gera dano moral in re ipsa, dispensando demonstração específica do prejuízo extrapatrimonial.*

*A indenização fixada em R\$ 5.000,00 observa os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, atendendo às funções compensatória, punitiva e pedagógica da reparação civil.*

*IV. DISPOSITIVO*

*Recurso provido.*

**Dispositivos relevantes citados:** CDC, art. 14; CC, art. 309; CPC, art. 85, § 2º.

**Jurisprudência relevante citada:** STJ, Súmula 479; STJ, EDcl no AgInt no REsp n. 1.573.573/RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 04.04.2017; TJSC, ApCiv 5005056-39.2022.8.24.0025, Rel. p/ Acórdão Des. Alex Heleno Santore, j. 08.07.2025; TJSC, ApCiv 5015112-73.2023.8.24.0033, Rel. p/ Acórdão Des. Alex Heleno Santore, j. 03.03.2026.

*Ementa elaborada nos termos da Recomendação n. 154, de 2024, do Conselho Nacional de Justiça, com auxílio de inteligência artificial generativa.*

## ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, a Egrégia 8ª Câmara de Direito Civil do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina decidiu, por unanimidade, dar provimento ao recurso para julgar procedentes os pedidos iniciais para i) declarar válidos os pagamentos efetuados pela parte autora em relação às parcelas n. 14, 15 e 16, do contrato discutido nos autos, deduzindo-os com as penalidades inerentes [juros e multa por atraso] do eventual saldo devedor final, assim como as parcelas consignadas em juízo, determinando-se a exclusão definitiva de qualquer registro negativo decorrente delas, e que a ré se abstenha de cobrar valores já pagos ou de promover atos executórios relacionados a essas prestações; ii) condenar a parte ré ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00, a ser corrigido pela taxa Selic desde a data do presente arbitramento; iii) readequar a verba sucumbencial, devendo a parte ré arcar integralmente com as custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do relatório, votos e notas de julgamento que ficam fazendo parte integrante do presente julgado.

Florianópolis, 30 de junho de 2026.

---

Documento eletrônico assinado por **ALEX HELENO SANTORE, Desembargador Relator**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico <https://eproc2g.tjsc.jus.br/eproc/verifica.php>, mediante o preenchimento do código verificador **7899056v5** e do código CRC **56c54fdc**.

Informações adicionais da assinatura:  
Signatário (a): ALEX HELENO SANTORE  
Data e Hora: 30/06/2026, às 12:26:22

---

5005612-75.2021.8.24.0025

7899056.V5