



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000149644

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000017-61.2024.8.26.0589, da Comarca de São Simão, em que é apelante BANCO VOTORANTIM S.A., são apelados OSMAR OLIVEIRA DO SACRAMENTO (JUSTIÇA GRATUITA), PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, BANCO DO BRASIL S/A e DIOGO MARTINS WAGMSCHER RICHARD.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL: 1000017-61.2024.8.26.0589

RECORRENTE: BANCO VOTORANTIM

RECORRIDOS: OSMAR OLIVEIRA DO SACRAMENTO, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, BANCO DO BRASIL S/A e DIOGO MARTINS WAGMSCHER RICHARD

COMARCA DE ORIGEM: SÃO SIMÃO

JUÍZA DE 1º GRAU: DRA. FERNANDA LOPES DOS SANTOS

Voto nº 486

APELAÇÃO. DIREITO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. GOLPE DO BOLETO FALSO. FORNECIMENTO ESPONTÂNEO DE DADOS SENSÍVEIS PELO POLO ATIVO A NÚMERO NÃO VINCULADO À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PARA CONFEÇÃO DE BOLETO VISANDO À QUITAÇÃO DE FINANCIAMENTO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. FORTUITO EXTERNO À ATIVIDADE BANCÁRIA. AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO DEVER DE SEGURANÇA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME.

Trata-se de apelação tirada pelo corréu Banco Votorantim S.A. contra sentença que o condenou ao pagamento de R\$ 1.158,34 por danos materiais e R\$ 5.000,00 por danos morais. O autor pagou boleto falso em 13/11/2020 para quitar financiamento de veículo, após contato por WhatsApp com suposto representante da instituição financeira. A sentença reconheceu responsabilidade objetiva com base na Súmula 479 do STJ. O banco apela sustentando culpa exclusiva da vítima, fortuito externo e ausência denexo causal.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

Consiste em definir se a fraude praticada por terceiro mediante boleto falso caracteriza fortuito interno ensejador da responsabilidade objetiva da instituição financeira ou fortuito externo excludente do nexo causal, considerando: (i) a comprovação de direcionamento do autor aos canais oficiais do banco; (ii) se o fornecimento voluntário de dados pessoais pelo consumidor ao fraudador rompe o nexo de causalidade; e (iii) se há dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

Aplicável o CDC às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ), com responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC). O autor não comprovou contato por canal oficial do banco, pois o número de WhatsApp utilizado não consta no site da instituição. O boleto fraudulento apresentava divergências evidentes: código bancário 033 (Santander) ao invés da BV Financeira, ausência de dados do contrato e emissão pelo PagSeguro via cadastro de terceiro. O autor admitiu ter fornecido voluntariamente CPF e número do contrato ao fraudador, inexistindo vazamento de dados pelo banco. O Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado do TJSP condiciona o ressarcimento em casos de boleto falso à prova do direcionamento aos canais oficiais do banco. O art. 14, § 3º, II, do CDC exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Caracterizado fortuito externo. Dano moral não verificado. Além da falta de ingerência do banco, o lapso temporal de quase quatro anos entre a fraude e o ajuizamento da ação demonstra ausência de efetivo abalo psíquico.

IV. DISPOSITIVO E TESES.

Recurso provido.

Teses de julgamento: 1. Nas hipóteses de fraude mediante boleto falso, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais oficiais de atendimento da instituição financeira. 2. Caracteriza fortuito externo excludente do nexo de causalidade a fraude praticada por terceiro mediante fornecimento voluntário de dados pessoais e contratuais pelo próprio consumidor, sem qualquer participação ou falha nos sistemas da instituição financeira. 3. Não configura dano moral indenizável o mero aborrecimento decorrente de fraude praticada por terceiro, sem participação do fornecedor de serviços bancários.

Dispositivos citados: CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 14, § 3º, II; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência citada: STJ, Súmulas 297 e 479; TJSP, Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado; V Jornada de Direito Civil, Enunciado nº 443;

TJSP, Apelação Cível nº 1005092-13.2022.8.26.0020, Rel. Des. Regis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 04.12.2024;

TJSP, Apelação Cível nº 1010895-31.2022.8.26.0196, Rel. Des. José Marcos Marrone, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 09.10.2023.

VISTOS.

I - RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu Banco Votorantim S.A. contra a r. sentença, de relatório adotado, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar o apelante à indenização de R\$ 1.158,34 a título de danos materiais e R\$ 5.000,00 por danos morais, sob o entendimento de que o autor foi vítima de fraude ao quitar financiamento de veículo mediante boleto falso no valor de R\$ 1.158,34, pago em 13/11/2020, iniciada em contexto de negociação por número de WhatsApp supostamente obtido no site da BV Financeira S/A, sendo o boleto gerado pelo sistema do réu PagSeguro através de cadastro do corréu Diogo Martins Wagmscher Richard (págs. 459/460).

O juízo de origem concluiu pela responsabilidade objetiva do réu Banco Votorantim S.A. com base na Súmula 479 do STJ, afastando as preliminares de ilegitimidade passiva e reconhecendo falha na segurança do serviço (fortuito interno), o que permitiu acesso de fraudador a informações privilegiadas do contrato (pág. 463).

Inconformado, sustenta o apelante a inexistência de prova de acesso ao site oficial do banco, além da ocultação de conversas pelo autor e sua culpa exclusiva da vítima ao fornecer dados pessoais e número de contrato a terceiros. Aduz a ocorrência de fortuito externo caracterizado pela ausência de vínculo entre a fraude e os sistemas do banco, com inaplicabilidade da Súmula 479/STJ, além da inexistência de vazamento de dados, afastando-se o nexos causal. Apontou divergências evidentes no boleto (código bancário 033 do Santander) e inobservância do Enunciado 12 da Seção de Direito Privado/TJSP, que exige prova do direcionamento aos canais oficiais, afastando-se também o dano moral. Ao final, requereu a aplicação exclusiva da taxa SELIC como consectário legal e a reforma da sentença para a improcedência dos pedidos.

O autor, recorrido, apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção integral da sentença, reiterando a aplicação do CDC, Súmula 479/STJ, responsabilidade objetiva, fortuito interno, bem como a ocorrência de dano moral e requereu a majoração dos honorários sucumbenciais para 20%. □

O recurso foi devidamente processado e preparado.

É o relatório.

II - VOTO

A controvérsia cinge-se a analisar a responsabilidade do Banco Votorantim S.A. por fraude praticada por terceiros mediante emissão de boleto falso para quitação de contrato de financiamento de veículo. Trata-se de relação de consumo, nos termos da Súmula 297, STJ: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Inverte-se o ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações iniciais da parte mais frágil (art. 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor):

“1- Só se pode falar de inversão do ônus da prova quando o juiz está decidindo o processo e após aplicar as regras de valoração das provas. 2- A inversão do ônus da prova é regra de julgamento, e não regra de prova. 3- É equivocado o entendimento de que a inversão do ônus da prova se aplica quando a prova está sendo colhida. 4- Defende-se a tese de que é desnecessário aviso prévio ao fornecedor de produtos e serviços de que poderá haver ou haverá “inversão do ônus da prova” e, portanto, não há falar-se em momento de tal aviso ou mesmo da ocorrência de eventual ferida ao princípio constitucional da ampla defesa. 5- Na verdade, há um problema semântico. Não se trata, na verdade, de “inversão do ônus da prova”, já que nada é invertido, em termos da prova. O que se dá é que, no momento de julgar, o magistrado está autorizado, como último recurso, a “inverter a regra comum de distribuição do ônus da prova” (MONNERAT, Carlos Fonseca. “Ciência às partes sobre a inversão do ônus da prova”, in Cadernos Jurídicos nº 24, novembro-dezembro/2004. Escola Paulista da Magistratura: São Paulo, p. 101-110).

A aplicação desta operação não é automática:

“Afinal, a inversão do onus probandi não constitui princípio absoluto. É relativo, devendo o Juiz, no caso concreto, analisar cada situação e não aplicá-lo tão-só pelo motivo de ser a vítima a parte mais fraca” (JTJ 215/205 - Rel. Des. Flávio Pinheiro).

Incontrovertida a relação de consumo entre as partes, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC (pág. 462), incide em tese a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC, independentemente de culpa, pelos defeitos relativos à prestação dos serviços.

Verifica-se que o autor não comprovou que o contato com o fraudador foi realizado através de canal oficial do Banco Votorantim S.A. (págs. 518/526).

As conversas de WhatsApp juntadas aos autos (págs. 24/29) demonstram que o número utilizado (+55 11 97015-1431) não consta como canal oficial de atendimento do BV, conforme evidenciado pelo próprio site da instituição financeira (págs. 148/151 e 520). □

Ademais, o boleto fraudulento apresenta divergências evidentes (págs. 32/33), completamente ignoradas pelo polo ativo: (a) código bancário 033 (Banco Santander e não BV Financeira); (b) ausência de informações do contrato de financiamento; (c) emissão pelo sistema PagSeguro mediante cadastro de terceiro (págs. 33 e 531).□

O autor admitiu expressamente ter fornecido ao fraudador seu CPF e número do contrato de financiamento (págs. 02, **25** e 519), não havendo qualquer indício de vazamento de dados por parte do Banco Votorantim S.A.

Deste modo, a fraude decorreu de informações voluntariamente repassadas pelo próprio consumidor a terceiro, sem qualquer participação ou falha de segurança nos sistemas da instituição financeira.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".□

Contudo, o Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado do TJSP, publicado em outubro de 2022, firmou o seguinte entendimento:

"Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno".□

Nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso concreto a fraude foi perpetrada fora da esfera de ingerência do BV, caracterizando **fortuito externo** apto a excluir o nexo causal, pois constatado que a fraude ocorreu por desídia exclusiva do polo ativo.□

Conforme o Enunciado nº 443 da V Jornada de Direito Civil:

"O caso fortuito e a força maior somente serão considerados como excludentes da responsabilidade civil quando o fato gerador do dano não for conexo à atividade desenvolvida"

A jurisprudência do TJSP é firme nesse sentido:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. "Golpe do boleto". Utilização indevida dos dados do autor por fraudadores para envio de boleto falso por meio do aplicativo Whatsapp. 1. Ilegitimidade passiva do corréu Itaú. Condição de mero mantenedor da conta bancária do demandante. 2. Culpa exclusiva do consumidor. Requerente que forneceu a terceiros dados pessoais preponderantes para o sucesso da fraude (CPF, data de quitação do contrato, número de parcelas e CEP). 3. Fortuito externo caracterizado. Fraude realizada via número telefônico que não consta como canal oficial da instituição financeira. Autor não comprova nos autos que o direcionamento para tal contato foi promovido pelas rés. Considerável discrepância entre os dados constantes no boleto falso e aqueles contidos no comprovante de pagamento não percebida pelo demandante, o que demonstra a ausência de cautela necessária ao efetuar a quitação da dívida. Rompimento do nexo de causalidade entre a conduta dos requeridos e o dano sofrido pelo requerente. Precedentes desta C. Câmara. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1005092-13.2022.8.26.0020; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2024; Data de Registro: 04/12/2024)

Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais - Pretensão do autor à responsabilização dos réus pela fraude da qual foi vítima – Golpe do "boleto falso" - Fraude cometida por terceiro que, passando-se por preposto do corréu "Banco J. Safra S.A.", em contato via WhatsApp, emitiu boleto falso, depois de o autor lhe ter fornecido os seus dados pessoais – Autor que realizou o pagamento do boleto, a despeito da divergência de numeração do banco emissor, passível de aferição a partir da comparação com os demais boletos do carnê de pagamento.

- Fato que caracterizou fortuito externo, excludente de responsabilidade - Evento danoso que decorreu de culpa exclusiva de terceiro - Rompido o nexo de causalidade entre a conduta dos bancos réus e o dano injusto suportado pelo autor – Sentença de improcedência da ação mantida – Apelo do autor desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1010895-31.2022.8.26.0196; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/10/2023; Data de Registro: 10/10/2023)

O mero aborrecimento decorrente de fraude praticada por terceiro, sem qualquer participação do fornecedor, não configura dano moral indenizável.

Ademais, o considerável lapso temporal entre a fraude (13/11/2020 – pág. 33) e o ajuizamento da ação (11/01/2024) – quase 4 anos – demonstra ausência de efetivo abalo psíquico, afastando a configuração do dano moral, sequer sob o prisma de perda de tempo útil.

Por conseguinte, não se verifica falha na prestação dos serviços, tampouco nexo causal entre a conduta e o dano alegadamente sofrido pelo autor.

A fraude decorreu de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, impondo-se a reforma da sentença para julgar totalmente improcedentes os pedidos.

Ante o exposto, pelo voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para julgar improcedentes os pedidos, invertendo-se a sucumbência.

Nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, arcará o polo ativo com as custas, despesas e honorários advocatícios da parte recorrente, ora arbitrados em 10% (dez por cento) do valor corrigido da causa, com a ressalva da gratuidade de justiça (págs. 70/71).

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator