



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000317732

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000043-27.2025.8.26.0459, da Comarca de Pitangueiras, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado JEAN CARLOS GONÇALVES DE MELO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E HERALDO DE OLIVEIRA.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APEL. Nº: 1000043-27.2025.8.26.0459

COMARCA: PITANGUEIRAS

APTES.: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A E OUTRO

**APDO.: JEAN CARLOS GONÇALVES DE MELO (JUSTIÇA
GRATUITA)**

JUIZ: DANILO BARRETO CANOVES

VOTO Nº: 11694

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame: Ação de indenização por danos materiais e morais, onde o autor alega ter sido vítima de golpe ao pagar boleto fraudulento enviado por suposto funcionário do banco réu, via WhatsApp. O autor busca responsabilizar o banco pela falha na segurança de dados e requer indenização.

II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em (i) a legitimidade passiva “ad causam” dos réus e (ii) a responsabilidade dos réus em relação à fraude cometida por terceiro.

III. Razões de Decidir: A legitimidade passiva “ad causam” é confirmada, pois o autor imputa aos réus a responsabilidade pelos fatos narrados. Não há prova de que os réus participaram da fraude ou que o boleto foi enviado por seus canais oficiais. A responsabilidade é afastada devido à culpa exclusiva de terceiro e do autor, que não verificou a autenticidade do boleto.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso provido. Ação julgada improcedente.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade dos réus é afastada em casos de fraude por terceiro sem envolvimento dos canais oficiais. 2. A culpa exclusiva do consumidor por não verificar a autenticidade do boleto afasta o dever de indenizar.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Código de Processo Civil, art. 85, § 2º.
Jurisprudência Citada: TJSP; Apelação Cível nº 1001651-97.2022.8.26.0416; Rel. Simões de Almeida; 13ª Câmara de Direito Privado; j. 03.04.2024.
TJSP; Apelação Cível nº 1004492-09.2022.8.26.0176; Rel. Ricardo Pessoa de Mello Belli; 19ª Câmara de Direito Privado; j. 20.03.2024.
TJSP; Apelação Cível nº 1001934-26.2021.8.26.0394; Rel. Francisco Giaquinto; 13ª Câmara de Direito Privado; j. 13.03.2024.
TJSP; Apelação Cível nº 1030550-86.2022.8.26.0196; Rel. Nelson Jorge Júnior; 13ª Câmara de Direito Privado; j. 12.03.2024.
TJSP; Apelação Cível nº 1005637-76.2023.8.26.0011; Rel. Elói Estevão Troly; 15ª Câmara de Direito Privado; j. 11.03.2024.
TJSP; Apelação Cível nº 1015634-87.2022.8.26.0506; Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; 37ª Câmara de Direito Privado; j. 07.11.2023.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 130/137, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de indenização por danos materiais e morais, nos seguintes termos: “*para: a) **CONDENAR** as requeridas BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. e AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A., solidariamente, ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais), correspondente ao montante pago pelo autor no boleto fraudulento, com correção monetária desde a data do desembolso (data do pagamento do boleto) e juros de mora de 1% ao mês a partir da*

*citação; b) **CONDENAR** as requeridas BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. e AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A., solidariamente, ao pagamento de indenização por **danos morais** no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido na forma prevista na Súmula 362 do Egrégio S.T.J, acrescido ainda de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação (art. 405 do Código Civil) [...] Sendo mínima a sucumbência do autor, condeno as requeridas ao pagamento das custas e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação devidamente corrigido, o que fundamento no art. 82, par. 2º, do NCPC, observados os critérios constantes do § 2º, incisos I a IV do artigo 85 do mesmo Código”.*

Recorrem os réus (fls. 141/156), insistindo, preliminarmente, na retificação da autuação e do polo passivo da demanda, visando a exclusão do banco réu, bem como na ilegitimidade passiva “ad causam” da instituição financeira, pois “*não tem qualquer lastro de culpa pelos fatos ocorridos, visto que os prejuízos suportados pelo Apelado se deram por culpa exclusiva de terceiros*” (fls. 144). No mérito, sustenta a culpa exclusiva do consumidor, que “*aceitou o boleto de um contato estranho sem qualquer verificação quanto a veracidade do mesmo*” (fls. 145); que “*o Apelado assumiu o risco pelo pagamento efetuado, inexistindo responsabilidade da financeira e por consequência, dever de indenizar*” (fls. 145); e inexistir comprovação dos prejuízos descritos na exordial, sendo certo que o autor não comprovou ter sofrido qualquer tipo de abalo moral passível de reparação. Alternativamente, pleiteia a redução do *quantum* indenizatório, segundo os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sob pena de enriquecimento ilícito do autor. Alega, por fim, a inexistência de danos materiais, “*tendo em vista que esta Instituição Apelante não se apropriou de qualquer valor do Apelado*” (fls. 154).

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo, foi regularmente processado, preparado (fls. 158/159) e respondido (fls. 189/197).

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais, alegando o autor que *“foi contatado via WhatsApp por pessoa que se identificou como funcionário do banco réu, oferecendo desconto para pagamento à vista de financiamento existente. O suposto funcionário demonstrou acesso a dados pessoais e financeiros do autor, o que conferiu credibilidade à comunicação. Confiando na veracidade das informações, o autor efetuou o pagamento orientado pelo aplicativo, mas posteriormente constatou que se tratava de golpe, pois não houve baixa da dívida junto à agência bancária. Sustenta responsabilidade objetiva do banco réu pela falha na segurança de dados pessoais e na prestação do serviço bancário. Requer indenização por danos materiais e morais”* (fls. 130).

O banco réu, por sua vez, aduziu, *“preliminarmente a retificação do polo passivo para incluir a Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A. Arguiu ilegitimidade passiva da instituição financeira, sustentando culpa exclusiva de terceiro, ou seja, criminosos cibernéticos, e ausência de responsabilidade pelo golpe sofrido pelo autor. Requereu expedição de ofício ao Banco Inter S.A., receptor do pagamento fraudulento, para identificação do beneficiário final. Arguiu inépcia da inicial por ausência de documentos essenciais, especialmente o comprovante de pagamento do boleto fraudado, e narrativa confusa, além de inconsistências quanto*

ao valor pago versus saldo devedor do financiamento. Impugnou o benefício da justiça gratuita, alegando que o autor possui capacidade financeira, tendo assumido parcelas de R\$ 1.649,71 e recebendo proventos consideráveis. No mérito, alegou culpa exclusiva do autor por falta de cautela ao não verificar a divergência de beneficiário no boleto fraudado antes do pagamento. Sustentou que o autor poderia ter obtido o boleto legítimo diretamente no site oficial da instituição ou via WhatsApp oficial. Alegou ausência de falha na prestação de serviço bancário, inexistência de responsabilidade da instituição pelos fatos narrados e ausência dos requisitos para configuração de dano material e moral. Subsidiariamente, quanto ao quantum indenizatório, requereu que eventual condenação observe os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Arguiu impossibilidade de inversão do ônus da prova por ausência de comprovação mínima dos fatos pelo autor. Pediu a improcedência total da ação” (fls. 130/131).

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, incluída Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A. no polo passivo da demanda.

Pois bem.

Cinge-se a controvérsia à legitimidade passiva *ad causam* e à responsabilidade dos réus em relação à fraude cometida por terceiro que acarretou o pagamento pelo autor de boleto fraudado.

A alegação de ilegitimidade passiva *ad causam* não prospera.

Com efeito, para ser parte legítima na relação jurídica processual, que diz respeito à verificação da pertinência abstrata das partes para com o direito material controvertido, basta, conforme a teoria da asserção, que uma pessoa se afirme titular de um

direito e impute à outra, na petição inicial, o envolvimento no conflito de interesses e esta possa suportar, em tese, os efeitos da sentença.

O ilustre processualista HUMBERTO THEODORO JÚNIOR¹ ensina que:

“Se a lide tem existência própria e é uma situação que justifica o processo, ainda que injurídica seja a pretensão do contendor, e que pode existir em situações que visam mesmo a negar in totum a existência de qualquer relação jurídica material, é melhor caracterizar a legitimação para o processo com base nos elementos da lide do que nos do direito debatido em juízo.

Destarte, legitimados ao processo são os sujeitos da lide, isto é, os titulares dos interesses em conflito. A legitimação ativa caberá ao titular do interesse afirmado na pretensão, e a passiva ao titular do interesse que se opõe ou resiste à pretensão.”

Na hipótese em exame, o autor imputa aos réus a responsabilidade pelos fatos narrados na exordial, o que revela a manifesta legitimidade dos demandados para figurarem no polo passivo da demanda.

Prosseguindo.

Com a devida vênia do entendimento do MM. magistrado de primeiro grau, não consta que os réus tenham participado da confecção e do envio do falso boleto. O autor não trouxe qualquer prova a respeito de o boleto em questão ter sido enviado por meio dos canais oficiais de atendimento / sistema / ambiente dos demandados. Ao contrário, informou na petição inicial que *“foi contatado por meio do aplicativo WhatsApp por uma pessoa que se identificou como funcionário do referido Banco, informando*

¹ in “Curso de Direito Processual Civil”, vol. I, 25ª ed., Editora Saraiva, pág. 57.

*sobre a existência de um desconto para pagamento à vista de sua dívida e, por consequência, quitação do contrato de financiamento que possui junto ao Banco Réu. (...) Confiando na veracidade das informações e acreditando fielmente tratar-se de uma comunicação oficial da instituição bancária, principalmente porque o suposto funcionário forneceu todas as informações pessoais do requerente, bem como do veículo financiado, a parte autora **efetou o pagamento conforme orientado pelo aplicativo, acreditando que realmente havia conseguido um desconto para quitação do contrato**” (fls. 04, destaquei).*

A prática fraudulenta se deu por meio de aplicativo de mensagens instantâneas (*whatsapp*), estranho à atividade dos demandados.

Logo, não se trata de fortuito interno, pois tais fatos não ocorreram no ambiente virtual dos réus, nem em nenhuma de suas agências, nem mesmo por funcionário seu ou máquina ou sistema que tenha sido desenvolvido com falha.

Também não há como vincular o golpe ao vazamento das informações da operação pelos réus, porquanto o autor e o credor igualmente dispõem dos dados do negócio.

Diga-se, ainda, que, para se certificar acerca da autenticidade do documento, deve ser levado em conta o nome do beneficiário, o código do banco beneficiário, o CNPJ deste, o valor, etc., que devem constar sempre de forma idêntica ao comprovante de pagamento.

No caso, embora a semelhança do boleto fraudulento com os dados do credor, percebe-se do comprovante de pagamento de fls. 124, que o beneficiário não é o Banco Santander ou a Aymoré, mas, sim, CN PRIME ADMINISTRATIVO LTDA, pessoa jurídica estranha à lide.

Nesse sentido, incumbia ao autor procurar os canais oficiais da instituição financeira para se informar sobre a possibilidade de realizar a quitação da fatura por outro meio e, mais importante, desconfiar de comprovante de pagamento com nome de terceira pessoa. Não o fazendo, assumiu o risco de se envolver em fraude praticada por terceiros, sem a participação das instituições demandadas.

No caso, em que pese tenha julgado parcialmente procedentes os pedidos iniciais, o próprio magistrado reconheceu que a conduta do autor colaborou para o evento danoso, ao efetuar o pagamento do boleto bancário emitido (v. fls. 133).

Assim, o dano amargado pelo autor decorre de fraude praticada por terceiro e facilitada pela própria vítima, que efetuou o pagamento de boleto que alegou ter recebido pelo *WhatsApp*, fora do ambiente virtual oficial das instituições financeiras, e sem a prévia verificação junto ao credor, acerca da veracidade das informações, principalmente no que diz respeito ao beneficiário do valor.

Com efeito, é obrigação da parte autora zelar pelo documento (boleto), certificando-se acerca da sua validade e licitude, antes de realizar o pagamento, conferindo, de forma prévia e detalhada, o beneficiário da transação, o que não ocorreu.

Aplica-se, no caso, o Enunciado de nº 12 deste Egrégio Tribunal de Justiça, pelo qual “*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, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto*”.

Vejamos a jurisprudência deste Tribunal, inclusive desta Colenda Câmara:

“APELAÇÃO – Ação declaratória – Golpe do boleto falso – Boleto gerado para pagamento de parcela de financiamento – Boleto enviado por meio de aplicativo de mensagens whatsapp, fora do ambiente da instituição financeira, figurando pessoa beneficiária estranha ao contrato de financiamento – Falha na prestação dos serviços do réu não demonstrada – Excludente de responsabilidade – Art. 14, §3º, II, do CDC. Negado provimento ao recurso.” (Apelação Cível nº 1001651-97.2022.8.26.0416; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 03.04.2024)

“Apelação – Ação indenizatória – Cartão de crédito – Pagamento de fatura feito por meio de boleto falso – Sentença de rejeição dos pedidos. Irresignação improcedente – Autor que, ilaqueado, pagou boleto falso – Elementos dos autos não evidenciando nem atribuindo foros de credibilidade à alegação de ter existido vazamento de dados do sistema da loja ré ou participação da instituição financeira corré – Ausência de fato imputável às rés na fraude de que o autor foi vítima – Ausência, ademais, de cobrança indevida ou de má-fé dos réus, só o que justificaria a incidência da dobra do art. 42, parágrafo único, do CDC – Dano moral igualmente não caracterizado, por não evidenciado ilícito no proceder dos réus – Sentença confirmada, anotando-se, apenas, que cabe proclamar a extinção do pedido de ressarcimento do pagamento indevido, sem resolução do mérito, pela chamada carência superveniente, ante o estorno do valor correspondente, no curso do processo. Negaram provimento à apelação, com observação.” (Apelação Cível nº 1004492-09.2022.8.26.0176; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 20.03.2024)

“Ação de restituição de valores c.c. indenização por danos morais – Golpe do boleto falso – Sentença de parcial procedência - Boleto gerado por fraudador para quitação de financiamento de veículo - Autor sustentando acessou site do réu Banco Votorantim S/A, clicando no botão WhatsApp, sendo redirecionado para conversa com suposto preposto do réu no aplicativo "WhatsApp", com envio de boleto falso pelo referido aplicativo de celular – Responsabilidade objetiva dos prestadores de serviços somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva do autor apelado, ao efetuar o pagamento do boleto falso recebido por "WhatsApp", não pelo site do corréu Banco Votorantim, rompendo o nexa causal – Prova documental demonstrando manifesta responsabilidade do autor ao realizar espontaneamente pagamento de boleto falso recebido por aplicativo "WhatsApp", figurando como beneficiária pessoa física totalmente estranha ao financiamento celebrado com o corréu Banco Votorantim - Inexistente elemento concreto de prova da participação do corréu Stone Pagamentos S/A na emissão do boleto fraudado - Falha na prestação de serviço do corréu Stone Pagamentos não demonstrada – Rompimento do nexa causal evidenciado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar dos réus apelantes – Ação julgada improcedente - Recurso provido.” (Apelação Cível nº 1001934-26.2021.8.26.0394; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 13.03.2024)

“APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – QUITAÇÃO DE CONTRATO – BOLETO FALSO - CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. – Ação declaratória de quitação de contrato c.c. indenizatória por danos morais – Pagamento de boleto falso – Forma de obtenção do boleto não esclarecida – Pagamento direcionado para conta de terceiros – Ausência de indícios da participação de funcionários da empresa – Falta de nexa causal –

Culpa exclusiva do consumidor que não tomou as cautelas necessárias: – O pagamento de boleto falso por consumidor não pode ser imputado à instituição financeira, quando não esclarecida a forma de obtenção do boleto, quando não demonstrado o nexo entre a atividade da empresa e o ilícito ocorrido, sobretudo na hipótese de não restar demonstrada a participação de seus funcionários, amoldando-se a situação à excludente decorrente da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, prevista no inciso II, §3º, do artigo 14 do CDC. RECURSO NÃO PROVIDO.” (Apelação Cível 1030550-86.2022.8.26.0196; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 12.03.2024)

“Apelação. Serviços bancários. Fatura de cartão de crédito. Golpe do boleto falso. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Prática fraudulenta. Responsabilidade da instituição financeira credora. Inocorrência. Na hipótese, não há qualquer prova de que a parte autora acessou o canal oficial da instituição financeira ou que o boleto fraudado foi enviado pela corré, ou tampouco informou qual o e-mail do remetente do boleto fraudulento que indique que a ré Midway concorreu para o ilícito do qual foi vítima, o que impede a responsabilização da ré Midway pelos prejuízos sofridos pelo autor. Falta de comprovação de que os dados informados no boleto foram obtidos por falha na segurança dos sistemas dos réus para prática criminosa por terceiros. 2. Exclusão da responsabilidade das rés, diante de fato de terceiro e culpa concorrente do autor. 3. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (Apelação Cível nº 1005637-76.2023.8.26.0011; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 11.03.2024)

“TÍTULOS DE CRÉDITO – Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais – Sentença

de improcedência – Inaplicabilidade do CDC na exegese da teoria finalista que informa o art. 2º da Lei número 8.078/1990 – Descaracterização como destinatária final – Relação de consumo não caracterizada – Pretensão de quitação de fatura – Pagamento de boleto recebido por e-mail – Boleto falso – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte da apelada, e nem fortuito interno, e sim desídia da apelante que não conferiu os dados do beneficiário ao realizar o pagamento – Culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro configurados – Precedentes da Câmara e da Corte – Honorários advocatícios – Pleito de minoração – Descabimento – Verba corretamente fixada de acordo com o trabalho desenvolvido pelo patrono da apelada – NCPC, art. 85, §8º na remessa ao §2º incisos – STJ, Tema 1076 - Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (NCPC, art. 85, §11).” (Apelação Cível nº 1015634-87.2022.8.26.0506; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 07.11.2023)

É certo que o boleto que consta a fls. 16 dos autos é apto a causar o engano do autor. Entretanto, reitera-se que, quando da confirmação do pagamento, antes da concretização deste, era possível observar que o beneficiário do boleto era diverso do credor, sendo que o autor teve oportunidade de evitar o pagamento.

Logo, deve haver, sempre, a máxima precaução do consumidor, quando da realização de quaisquer transações que tenham como objeto o depósito de valores.

Outrossim, consabido que inúmeros são os golpes praticados nas redes sociais e páginas da *internet*, com alertas recorrentes da imprensa acerca dos cuidados a serem tomados pelos consumidores, cuidados estes que o autor, lamentavelmente, não teve, sendo vítima de estelionatários. Mas inviável, em razão dessa falta de cuidado do autor, imputar qualquer responsabilidade aos réus.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em suma, trata-se de hipótese de exclusão da responsabilidade, prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, que afasta o dever de indenizar por parte dos demandados.

Ante o exposto, o meu voto **dá provimento** ao recurso, para julgar improcedentes os pedidos iniciais. Em razão da sucumbência, condeno o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observando-se, contudo, o disposto no art. 98, § 3º, do Estatuto Processual, por ser beneficiário da gratuidade de justiça (cf. fls. 53).

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator