



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000321982

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000051-33.2022.8.26.0063, da Comarca de Barra Bonita, em que é apelante MARCELO DOS SANTOS, são apelados BANCO PAN S/A e EBANX S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA (Presidente sem voto), RENATO RANGEL DESINANO E MARCO FÁBIO MORSELLO.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

WALTER FONSECA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° 47.424

APELAÇÃO N° 1000051-33.2022.8.26.0063

COMARCA: BARRA BONITA – 1ª V.C.

APELANTE: MARCELO DOS SANTOS

APELADOS: BANCO PAN S.A. E OUTRO

MM. JUIZ DE 1º GRAU: Henrique Vasconcelos Lovison

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO NO CONTEXTO DENOMINADO “GOLPE DO FALSO BOLETO” – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA PARA CONDENAR SOMENTE O CORRÉU PESSOA FÍSICA AO RESSARCIMENTO DOS DANOS EXPERIMENTADOS PELO AUTOR – PRETENSÃO DE REFORMA - DESCABIMENTO – Autor que contratou financiamento de veículo junto à instituição financeira requerida e, posteriormente, ao buscar a quitação do débito por meio de pesquisa realizada na internet, passou a manter tratativas com terceiro por meio do aplicativo WhatsApp, vindo a receber boleto bancário supostamente destinado à quitação do contrato, o qual foi posteriormente pago. Descoberta posterior de que se tratava de fraude. Ausência de comprovação de que a fraude tenha se originado em ambiente digital oficial da instituição financeira. Inexistência de elementos probatórios que demonstrem vazamento de dados ou falha na prestação dos serviços bancários. Beneficiário do boleto que não correspondia à instituição credora do financiamento, mas a terceiro estranho à relação contratual. Circunstâncias que evidenciam a ocorrência de fraude perpetrada por terceiros fora da esfera de atuação e controle das instituições demandadas. Inaplicabilidade da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor diante da configuração de fortuito externo e da ausência de nexos causal entre a conduta das rés e o prejuízo experimentado pelo autor. Ausência de demonstração de falha nos serviços prestados pelos apelados, que, com fulcro nas provas disponíveis nos autos, em nada contribuíram para a perpetração da fraude ocorrida, razão pela qual não devem responder pelos prejuízos experimentados pela parte autora no episódio. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos...



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ação de indenização por danos materiais e morais, julgada parcialmente procedente, para condenar o corréu pessoa física ao pagamento ao autor de indenização por danos materiais na quantia de R\$ 19.877,28, bem como indenização por danos morais na quantia de R\$ 5.000,00 (fls. 821/835).

Inconformado, o autor interpõe recurso de apelação. Sustenta que a sentença deve ser reformada, reiterando que a fraude teria sido viabilizada por falha na segurança dos serviços prestados pelas instituições financeiras. Alega que o contato com os fraudadores teria ocorrido a partir de acesso a página eletrônica que reproduzia a identidade visual do banco requerido, circunstância que, segundo afirma, teria induzido o consumidor a erro. Argumenta, ainda, que os fraudadores teriam demonstrado possuir informações relativas ao contrato de financiamento, o que evidenciaria possível vazamento de dados ou deficiência nos mecanismos de segurança da instituição financeira. Com base nessas premissas, defende a aplicação da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor, postulando a condenação das rés à restituição do valor pago e ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 838/855).

Tempestivo, desprovido de preparo, ante a condição do autor de beneficiário da gratuidade da justiça, e respondido, o recurso está pronto para julgamento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não houve oposição ao julgamento do recurso por sessão virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, por meio da qual o autor pretende a restituição de valores pagos mediante boleto bancário que posteriormente se revelou fraudulento, bem como a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais.

Narra o autor, em síntese, que adquiriu veículo automotor mediante financiamento contratado junto ao requerido Banco Pan. Relata que, após o pagamento de parte das parcelas do financiamento, buscou antecipar a quitação do contrato. Para tanto, realizou pesquisa na internet a fim de localizar canal de atendimento da instituição financeira.

Sustenta que, ao acessar página eletrônica que apresentava identidade visual semelhante à do banco requerido, foi direcionado a contato telefônico vinculado ao aplicativo WhatsApp, por meio do qual passou a manter tratativas visando à obtenção de informações acerca do valor necessário à liquidação do financiamento.

Afirma que, no curso dessas conversas, recebeu boleto bancário destinado à quitação antecipada do contrato, no valor aproximado de R\$ 19.877,28, o qual foi



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pago em 23 de dezembro de 2021.

Segundo narra, após efetuar o pagamento passou a solicitar a emissão do respectivo termo de quitação e a baixa do gravame incidente sobre o veículo, momento em que tomou conhecimento, após contato com a instituição financeira, de que teria sido vítima de fraude, uma vez que o boleto pago não havia sido emitido pelo banco credor.

Sustenta que o golpe teria sido possível em razão de falha na segurança dos serviços prestados pelas instituições demandadas, notadamente porque os fraudadores teriam utilizado identidade visual semelhante à do banco requerido e possuiriam informações relativas ao contrato de financiamento.

Com fundamento nessas alegações, requereu a condenação das rés à restituição do valor pago indevidamente, bem como ao pagamento de indenização por danos morais.

Sobreveio. Conforme se infere do relatório, sentença de parcial procedência, a qual responsabilizou exclusivamente o corréu pessoa física, pelos danos sofridos pelo autor em decorrência do pagamento que realizou.

O recurso não merece prosperar.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inicialmente, cumpre registrar que a relação jurídica estabelecida entre as partes possui natureza consumerista, aplicando-se ao caso as disposições do **Código de Defesa do Consumidor**, nos termos da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Todavia, a aplicação das normas consumeristas não conduz automaticamente à responsabilização das instituições financeiras, sendo indispensável a demonstração de defeito na prestação do serviço e nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano alegado.

No caso concreto, a análise do conjunto probatório revela que o prejuízo experimentado pelo autor decorreu de fraude perpetrada por terceiros, sem que haja elementos que indiquem participação ou contribuição das instituições demandadas para a ocorrência do evento danoso.

Conforme se extrai da narrativa apresentada pelo próprio autor, o golpe teve início após a realização de pesquisa na internet, ocasião em que o consumidor acessou página eletrônica que reproduzia identidade visual semelhante à da instituição financeira requerida.

A partir desse acesso, passou a manter contato com terceiros por meio do aplicativo WhatsApp, canal pelo qual foram realizadas tratativas relacionadas à quitação antecipada do financiamento.

Nesse contexto, foi encaminhado ao autor boleto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancário supostamente destinado à liquidação do contrato, o qual acabou sendo pago.

Ocorre que não há nos autos prova de que o acesso inicial tenha ocorrido por meio de canal eletrônico oficial da instituição financeira.

Tampouco há elementos que permitam concluir que a fraude tenha sido viabilizada por falha nos sistemas de segurança do banco requerido.

Com efeito, embora o autor sustente que os fraudadores possuíam informações relativas ao contrato de financiamento, tal circunstância, por si só, não permite inferir a existência de vazamento de dados ou de falha na guarda de informações sigilosas por parte das instituições demandadas.

De igual modo, as conversas travadas por meio do aplicativo WhatsApp não demonstram que os dados utilizados pelos fraudadores tenham sido obtidos diretamente dos sistemas da instituição financeira.

Outro aspecto relevante consiste no fato de que o beneficiário indicado no boleto bancário pago pelo autor não correspondia à instituição financeira credora do financiamento, mas a terceiro estranho à relação contratual.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deixou de adotar cautela mínima na verificação dos dados constantes do documento antes de realizar o pagamento.

É certo que os golpes praticados no ambiente virtual têm se tornado cada vez mais sofisticados, exigindo do consumidor atenção redobrada.

Contudo, também é verdade que determinadas providências elementares, como a conferência do nome do beneficiário do boleto, são suficientes para evitar a consumação de fraudes dessa natureza.

No caso concreto, a divergência entre o beneficiário indicado no boleto e a instituição financeira credora do contrato constituía elemento suficiente para despertar dúvida razoável acerca da autenticidade da cobrança.

Assim, ao efetuar o pagamento em favor de terceiro estranho à relação contratual, o autor assumiu o risco da operação, contribuindo decisivamente para a consumação do prejuízo.

Diante desse cenário, não se pode imputar às instituições demandadas a responsabilidade pelos danos experimentados pelo autor.

A fraude em questão ocorreu **fora** do ambiente de controle das instituições financeiras, caracterizando



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

hipótese de fortuito externo, circunstância que afasta a incidência da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor.

A jurisprudência desta Corte tem reiteradamente reconhecido que, em situações semelhantes, nas quais o pagamento de boleto fraudulento ocorre sem demonstração de falha nos serviços prestados pelas instituições financeiras, não há que se falar em responsabilização destas pelos prejuízos suportados pelo consumidor.

Destarte, ausente prova efetiva produzida nos autos que venha a demonstrar a contribuição dos apelados, seja de forma ativa ou omissiva, para a consecução da fraude perpetrada, inaplicável ao presente caso o previsto na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, considerando-se não se vislumbrar no episódio, reiterar-se, alguma falha de prestação de serviços pelas instituições financeiras apeladas no episódio dos autos, tratando-se, portanto, de hipótese de excludente de responsabilidade, ante a culpa exclusiva da vítima e de terceiros fraudadores, nos termos da previsão legal do artigo 14, §3º, incisos I e II, do Diploma Consumerista, pois, repita-se, inegável a ausência de cautela do autor ao efetuar pagamento que se revelava suspeito, não havendo se falar, por via de consequência, em indenização devida aos apelantes pelo requerido.

Nesse sentido prevê o Enunciado 12 deste E. Tribunal de Justiça, que pacificou o seguinte entendimento: "*Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.”

Desse modo, ausente prova de que as instituições demandadas tenham concorrido para a prática da fraude ou que tenham falhado na prestação de seus serviços, não há fundamento para reforma da sentença recorrida.

Por conseguinte, a manutenção da improcedência da ação é medida que se impõe.

Por fim, necessário atentar para a necessidade de majoração da verba honorária destinada ao patrono da parte vencedora.

Na esteira do § 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil em vigor: *“O tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação dos honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§2º e 3º para a fase de conhecimento”.*

Sendo assim, fixados em primeira instância os honorários advocatícios a cargo do autor em 10% do valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atualizado da causa, de rigor a majoração da verba de sucumbência para 12% sobre a mesma base, nos termos da legislação processual; ressalvada, contudo, a condição do apelante de beneficiário da gratuidade da justiça.

Pelo exposto, **nega-se provimento ao recurso, com a majoração da verba honorária devida pelo autor para 12% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil em vigor; observado, contudo, o disposto no art. 98, §3º, do mesmo Codex.**

WALTER FONSECA

RELATOR