



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001279374

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000293-50.2025.8.26.0333, da Comarca de Macatuba, em que é apelante/apelado BANCO PAN S/A, é apelado/apelante ADALBERTO FRANCISCO PERUSIN (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu e julgaram prejudicado o recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JOSÉ MARCOS MARRONE (Presidente sem voto), TAVARES DE ALMEIDA E JORGE TOSTA.

São Paulo, 4 de dezembro de 2025.

SERGIO GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO 1000293-50.2025.8.26.0333

COMARCA DE MACATUBA

APELANTES: ADALBERTO FRANCISCO PERUSIN E BANCO PAN S/A

APELADOS: OS MESMOS

VOTO 59065

APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - SERVIÇOS BANCÁRIOS - GOLPE DO BOLETO FALSO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.

1. RECURSO DO RÉU – Responsabilidade Civil - Autor que efetuou o pagamento de boleto fraudado, em favor de terceiro - Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas para efetuar o pagamento - Fortuito externo que afasta a aplicação da Súmula 479, C. STJ - Ausência de prova, conforme orienta o enunciado 12 da Turma Especial da Seção de Direito Privado deste Tribunal, no sentido de que o desvio do contato teria decorrido de fortuito interno. Ação improcedente.

2. RECURSO DO AUTOR - Majoração do *quantum* indenizatório - Análise prejudicada.

SENTENÇA REFORMADA - RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.

Cuida-se de recursos de apelação e adesivo interpostos respectivamente por **ADALBERTO FRANCISCO PERUSIN E BANCO PAN S/A**, contra a r. sentença de fls. 283/290, cujo relatório se adota em complemento, que julgou procedentes os pedidos formulados na ação indenizatória para “*I) CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 2.505,50 (dois mil, quinhentos e cinco reais e cinquenta centavos) ao requerente; II) CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) ao requerente; A correção monetária é pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo e juros de mora à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária (art. 389 c.C. 406 do CC). Diante da sucumbência, a parte requerida fica condenada a arcar com as custas e demais despesas processuais e com honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação (art. 85, §2º do CPC)*”.

Irresignado, o banco réu recorre, pugnando pela reforma da r. sentença. Discorreu sobre a culpa exclusiva do consumidor, ora autor. Alega não ter recebido qualquer valor referente ao pagamento realizado. Anota que *“o boleto não foi impresso pela parte ré ou em qualquer de suas instalações, mas sim gerado em computador particular, originado de site de terceiros”*. Destaca que o autor não trouxe aos autos qualquer prova do alegado dano moral. Caso mantida a sua condenação, pugnou pela redução do *quantum* indenizatório (fls. 293/306).

Irresignado, o autor recorre, pugnando única e exclusivamente pela majoração da indenização por danos morais arbitrada em R\$ 2.000,00, para a quantia de R\$ 15.000,00 (fls. 320/326).

Recursos tempestivos. Isento de preparo o recurso do autor e preparado o recurso do réu e respondidos às fls. 313/319 e fls. 331/339.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais ajuizada por Adalberto Francisco Perusin em face de Banco Pan S/A, aduzindo, em síntese, que em 27/03/2025, entrou em contato com a casa bancária para negociar parcela em atraso do financiamento de veículo automotor, sendo contatado no dia seguinte, pelo WhatsApp, por indivíduos que disseram ser representantes da empresa "RECEB ACORDOS S.A.", tendo sido ofertado desconto de 10% do valor da dívida. Para a realização do pagamento, foi fornecida uma chave PIX aleatória, sendo favorecido: DS SOLUÇÕES LTDA, CNPJ 57.633.340/0001-77. Aduziu que, após o pagamento, percebeu que havia sido vítima de um golpe, e a requerida continuava a cobrar o valor da parcela em aberto. Pleiteia a procedência dos pedidos para condenar a requerida ao pagamento de indenização a título de danos materiais no importe de R\$ 2.505,50 e a título de danos morais o valor de R\$ 15.000,00.

Citada, a requerida aduziu a sua ilegitimidade passiva, pois o requerente não tentou contato de forma administrativa com o seu departamento. Anotou que não houve falha na prestação do seu serviço, uma vez que o boleto pago pelo requerente possui um terceiro como beneficiário. Alegou que não há nos autos

qualquer comprovação de que o boleto mencionado fora disponibilizado pela requerida. Afirmou que o destinatário é pessoa diversa, razão pela qual o valor não foi destinado à quitação da parcela. Destacou que o requerente não agiu com a cautela necessária para efetuar o pagamento. Pugnou pela improcedência da demanda.

O feito seguiu seu regular procedimento, sendo proferida a r. sentença de procedência, em face da qual as partes se insurgem.

Pois bem.

Inicialmente, anote-se que o Código de Defesa do Consumidor também se aplica às instituições financeiras, na esteira do entendimento sumulado do c. Superior Tribunal de Justiça (verbete 297): *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Assim é direito da parte vulnerável a facilitação da defesa de seus interesses em juízo (CDC, art. 6º, VIII), inclusive com a inversão do ônus probatório (CDC, art. 6º, IV).

No tema da responsabilidade civil das instituições financeiras, há entendimento jurisprudencial sumulado no âmbito do c. Superior Tribunal de Justiça (verbete 479), *verbis*: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos”*.

Analisando detidamente os autos, verifica-se que o conjunto probatório acostado ao feito demonstra que a ocorrência da fraude se deu em razão da ausência das devidas precauções que deveriam ser tomadas no momento da realização do pagamento.

No caso vertente, a conduta do consumidor foi determinante para o evento danoso, posto que recebeu boleto do falsário e pagou o título sem conferir a sua autenticidade e os dados de pagamento.

Isto porque, da análise do recibo de pagamento acostado à fl. 30, verifica-se que o beneficiário do pagamento não é o banco requerido, mas sim “DS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

soluções Ltda”.

Note-se também que na conversa acostada à fl. 43, antes mesmo da finalização do pagamento, o autor questiona sobre o recibo não sair em nome do banco e, em razão da alegação de que se tratava de uma instituição recebedora de acordos, o autor concluiu a operação.

Some-se aos fatos que, da análise dos demais comprovantes de pagamento realizados pelo autor, verifica-se claramente que em todos contou expressamente como beneficiário o banco réu e, em valores superiores ao pago pelo autor que, segundo suas alegações, foi-lhe oferecido um desconto de 10%, mesmo sendo quitado em atraso.

Destaca-se que competia ao autor se cercar das devidas cautelas para averiguar se no boleto figurava a instituição financeira como beneficiária do pagamento. Assim não agiu, contudo, e o indigitado prejuízo deveu-se por culpa exclusiva da requerente, o que rompe o nexo de causalidade e afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelo dano.

Como consequência, verifica-se não se ter demonstrado, de forma efetiva, o nexo de causalidade entre eventual conduta do banco e os alegados danos sofridos, em observância ao disposto no artigo 373, I, do Código de Processo Civil.

Nesse sentido, entendimento do Enunciado 12, cristalizado pela c. Turma Especial da Subseção II de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo:

Enunciado 12. 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.

A respeito, julgados deste e. Tribunal de Justiça, inclusive desta
c. Câmara:

Ação declaratória cumulada com indenizatória - Empréstimo consignado - Autora - Recebimento de contato telefônico de suposto preposto do réu sobre restituição de crédito do INSS - Conversa estabelecida em canal não oficial - Posterior recebimento de boleto para a devolução do que creditado na conta - Efetivação do pagamento - Autora - Culpa exclusiva - Inteligência do art. 14, § 3º, II, da Lei nº 8.078/90 - Instituição financeira - Inexistência de nexo de causalidade ou de responsabilidade - Aplicação do Enunciado 12 da Turma Especial da Subseção II do Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo - Pedido inicial - Improcedência - Sentença - Reforma. Apelo do réu provido.

(TJSP; Apelação Cível 1010489-27.2024.8.26.0006; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025)

*Indenizatória por danos materiais e morais – Fraude – "**Boleto falso**" - Autora que pagou boleto bancário – Pagamento que, todavia, não foi revertido ao beneficiário, uma vez que foi desviado para terceiro – Ocorrência de fraude que ficou incontroversa – Fraude que comumente é materializada por vírus, que pode estar presente tanto no computador que enviou o boleto como no computador que o recebeu - Autora que agiu com falta de cautela, ao ter efetuado o pagamento do boleto fraudado – Autora que não verificou se o nome do beneficiário do pagamento correspondia ao nome do*

beneficiário constante do boleto – Autora que detinha todas as condições para constatar a fraude – Pretensão ao ressarcimento em dobro do valor por ela pago e ao recebimento de indenização por danos morais que não pode ser acolhida – Sentença reformada – Decretada a improcedência da ação – Apelos dos réus providos.

(TJSP; Apelação Cível 1000302-46.2024.8.26.0042; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Altinópolis - Vara Única; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 11/04/2025)

*Apelação cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Falha na prestação de serviços bancários. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. **"Golpe do boleto"**. Tratativas para quitação do contrato de financiamento de veículo realizadas através de mensagens enviadas por aplicativo de celular ("Whatsapp"). Boleto enviado por terceiros fraudadores. Hipótese em que as informações constantes do boleto e do demonstrativo do pagamento são totalmente diversas (constando como sacador/avalista o fraudador). **Autora que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do boleto bancário. Ausência de falha na prestação de serviços da parte ré. Fraude foi possível somente diante da falta de diligência da parte autora. Culpa exclusiva de terceiro e da consumidora.** Art.14, §3º, do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1001698-89.2020.8.26.0368; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Alto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 07/03/2022; Data de Registro: 07/03/2022)*

*AÇÃO DE REPARAÇÃO CIVIL POR DANOS MATERIAIS – Sentença de improcedência – Apelo da autora – **Golpe do***

boleto falso – Autora que, tendo sido enganada por terceiros fraudadores, efetuou o pagamento de boleto fraudulento - Fato exclusivo do consumidor (vítima) e de terceiro (estelionatário) - Art. 14, § 3º, II, do CDC - Pagamento de boleto fraudado efetuado pela autora, por vontade própria, após contato com terceiro, por meio que não especifica – Apelante não agiu com a cautela necessária de conferir as informações do pagamento e o nome do beneficiário antes de confirmar a operação – Inexistência de indícios de que a instituição financeira tenha contribuído para o golpe perpetrado - Prova imprescindível para aplicação da teoria da responsabilidade objetiva (Súmula 479 do STJ) e Enunciado 12 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado do TJSP – Fortuito externo – Inexistência de ato ilícito – Indenizações indevidas - SENTENÇA MANTIDA, majorada a verba honorária, nos termos do §11, art. 85, do CPC (Tema 1059/STJ) - RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1034799-05.2024.8.26.0554; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)

Também nesse mesmo sentido, decisão monocrática de relatoria do Ministro ANTÔNIO CARLOS FERREIRA, nos autos do AREsp n. 2.953.800, proferida em 21/08/2025.

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2953800 - MG (2025/0201826-2)

DECISÃO

Trata-se de agravo nos próprios autos interposto contra decisão que inadmitiu o recurso especial em razão da incidência da Súmula n. 7 do STJ (fls. 694-696).

O acórdão recorrido encontra-se assim ementado (fl. 622):

*EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS -PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA - NÃO CONFIGURADA - **BOLETO FALSO - FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO - CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA - DEVER DE CAUTELA NÃO OBSERVADO.** I - O envio de boleto bancário fraudulento que não se dá pelos canais oficiais de comunicação da instituição financeira ou por seus prepostos não configura fortuito interno. II - Afasta-se a aplicação do enunciado da Súmula n.º. 479 do STJ à espécie e a consequente responsabilidade da instituição financeira pelos fatos narrados na petição inicial quando verificada a hipótese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.*

V. v.: EMENTA: APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO. PAGAMENTO DE BOLETO BANCÁRIO. FRAUDE. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. CDC. APLICAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS. QUANTUM. Demonstrada falha do fornecedor de serviços posto à disposição do consumidor, exsurge o dever de indenizar, aplicando-se o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. A teoria do risco do negócio ou atividade é a base da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor, que protege a parte mais frágil da relação jurídica, razão pela qual não é relevante a existência ou não de culpa do consumidor. A indenização por danos morais deve se pautar pelos requisitos do artigo 940 do CC.

Os embargos de declaração foram rejeitados (fls. 658-662).

Nas razões do recurso especial (fls. 665-685), interposto com fundamento no art. 105, III, "a" e "c", da CF, a parte recorrente

alegou dissídio jurisprudencial e violação dos arts. 14 do CDC, 186 e 927, caput, e parágrafo único, do CC, e Súmulas n. 297 e 479 do STJ, porque (fls. 674-682): [...] na defesa apresentada pelo próprio recorrido, ele confirma que possibilitou a emissão do boleto bancário, com indução do recorrente ao erro, atraindo para si a responsabilização perante o Código de Defesa do Consumidor, [...] o banco recorrido tomou conhecimento do delito criminal sofrido pelo demandante, fora informado em tempo hábil que o recorrente havia sido vítima de golpe, mas ele ficou-se INERTE e NÃO BLOQUEOU o numerário oriundo da operação em suas contas, oriundo do pagamento dos boletos, NÃO evitando a concretização do crime, atraindo para si a culpa pelo funesto. [...] estão SIM presentes os requisitos configuradores da CULPA OBJETIVA, quais sejam o fato, o dano e o nexo de causalidade, estamos diante de um dano indenizável [...] O autor tentou extrajudicialmente de todas as formas ter seu problema solucionado. Assim, deve o autor ser restituído pelo valor da mercadoria (R\$ 5.000,00) e também indenizado pelos danos morais sofridos. Veja que autor suportou dissabores, raiva, angústia, chateação, prejuízo financeiro em razão da inércia da empresa ré, que não bloqueou a operação, quando tomou ciência do ocorrido. No agravo (fls. 699-723), afirma a presença dos requisitos de admissibilidade do especial.

Contraminuta apresentada (fls. 877-882).

É o relatório.

Decido.

Consta nos autos que o Tribunal de origem assim entendeu (fls. 628-631): [...] o próprio requerente confessa que todas as tratativas foram realizadas fora da plataforma da requerida,

sendo que essas se iniciaram no site OLX, uma espécie de marketplace (site que reúne variados vendedores, com diferentes ofertas e diferentes produtos disponíveis), e continuaram no aplicativo Whatsapp.

Da mesma forma, o envio dos boletos também ocorreu fora da plataforma da apelada, tendo sido enviados diretamente ao recorrente para pagamento, uma vez que não há nos autos qualquer demonstração que esse teria sido encaminhado por preposto da apelada, não tendo o apelante apresentado telas do aplicativo de mensagens ou histórico de ligação para o telefone do banco recorrido.

Além disso, embora os boletos de ordem nº 9 apresentem a logomarca do banco apelado, é possível verificar que o beneficiário consta como "Mercado Pago a serviço de FLAVIAFOAVIA CPF: 025.949.316-32", pessoa essa totalmente estranha à relação jurídica, pois denota-se que o próprio apelante alega que a compra foi realizada com "um vendedor que se identificou pelo nome de Rogério Pereira da Silva, CPF 1355074806, proprietário/sócio da logo do celular (CNPJ 15337180/0001-79)", fato que por si só já levaria à desconfiância do recorrente e poderia ter evitado que esse efetuasse o pagamento dos títulos de cobrança.

É salutar ressaltar que o mesmo nome se repete nos comprovantes de pagamento de ordem nº10, constando "Flávia Foavia, CPF:10.573.521/0001-91", como pagadora original dos boletos.

Desse modo, o que se vê é que o recorrente não tomou os cuidados necessários de verificação e checagem ao pagar o boleto enviado, ante a inconsistência nos dados apresentados.

Outrossim, não há comprovação de eventual vazamento de

*dados do apelante pela instituição financeira, o que afasta a hipótese de fortuito interno descrito pela Súmula 479 do STJ, não havendo o que se falar em responsabilidade da instituição financeira, tendo em vista a ocorrência de fortuito externo.
[...]*

Portanto, comprovada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, inciso II do CDC, não há que se falar em dever de indenizar, seja de natureza material ou moral.

Acrescentou nos aclaratórios (fl. 661): [...] o acórdão foi expresso ao demonstrar as razões para a manutenção da sentença, consignando que não havia que se falar em responsabilização da instituição financeira apelada pelos fatos narrados na peça vestibular, considerando que esses se deram por culpa exclusiva do consumidor, que faltou com seu dever de cautela, incidindo a excludente de responsabilidade prevista no §3º do art. 147 do CDC.

Modificar o entendimento do acórdão impugnado quanto à excludente de responsabilidade civil e ausência de dever de indenizar demandaria reexame do conjunto fático-probatório dos autos, providência não admitida no âmbito desta Corte, a teor da Súmula n. 7/STJ.

Ante o exposto, NEGO PROVIMENTO ao agravo.

Assim, em razão da ausência da alegada falha na prestação de serviço por parte da casa bancária, não há que se falar em restituição de valores e arbitramento de indenização por danos morais.

Diante do exposto, resta prejudicada a análise do recurso interposto pelo autor que pretendia a majoração da indenização por danos morais.

Em razão da presente decisão, a ação de indenização por danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

materiais e morais é julgada improcedente. Fica o autor condenado no pagamento das custas e despesas processuais, além do pagamento de honorários advocatícios do patrono da parte adversa, arbitrados em 15% do valor dado à causa, respeitada a gratuidade.

Frise-se, para se evitar incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão que a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que a manutenção da sentença não implica vulneração de nenhum dos preceitos constitucionais ou infraconstitucionais deduzidos no apelo.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso do réu e julga-se prejudicada a análise do recurso interposto pelo autor.

SERGIO GOMES

Relator