



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000292810

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001737-35.2024.8.26.0663, da Comarca de Votorantim, em que é apelante BANCO VOTORANTIM S.A., é apelado OSNIVALDO BALBO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. III (DP2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 31 de março de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 6653

APELAÇÃO Nº: 1001737-35.2024.23.8.26.0663

COMARCA: ILHABELA

ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL

JUIZ 1ª INSTÂNCIA: FABIANO RODRIGUES CREPALDI

APELANTE: BANCO VOTORANTIM S/A

APELADO: OSNIVALDO BALBO

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. DIREITO BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO E DO FALSO BOLETO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DO BANCO REQUERIDO.

I. CASO EM EXAME.

1. Autor alega ter sido vítima do “golpe do boleto falso” resultando em pagamento indevido de R\$ 1.687,33, referente as duas últimas parcelas de contrato de financiamento de veículo automotor. Postula pela condenação da Financeira à devolução do valor pago indevidamente, além de danos morais (R\$15.000,00).

2. Sentença de parcial procedência, condenando o banco requerido à restituição do valor pago indevidamente (R\$1.687,33), bem como ao pagamento de indenização a título de danos morais, fixada em R\$4.000,00.

3. Recurso do requerido.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

4. A questão em discussão consiste em determinar se a instituição financeira requerida é responsável pelos danos alegados pelo autor, decorrentes de fraude.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

5. Não há nexos causal entre os prejuízos sofridos pela parte autora e o evento danoso imputado ao requerido. Ausente prova indiciária de que o golpe foi praticado devido ao vazamento de dados sensíveis do apelante. O autor, em débito em relação a contrato de financiamento, foi envolvido pela conversa do falsário que propunha quitação do saldo devedor remanescente, vindo a pagar voluntariamente boleto falso, recebido por canal não oficial. Boleto fraudado que tinha como beneficiário terceira empresa, sem qualquer relação com o aludido contrato de financiamento. Falta de mínima checagem da legitimidade do contato. Fortuito externo evidenciado. Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado deste Tribunal. Culpa exclusiva da vítima ao não observar o mínimo cuidado que lhe era exigido na guarda de seu patrimônio. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO.

6. Sentença reformada. Recurso provido, com inversão das

verbas de sucumbência em desfavor do autor, ressalvado o disposto no art. 98, §3º, do CPC.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo banco requerido contra a r. sentença de fls. 188/192, cujo relatório se adota, que **julgou parcialmente procedentes** os pedidos formulados em *ação indenizatória de danos materiais e morais* para, nos termos do dispositivo: “(...) *para condenar o réu a restituir à autora R\$ 1.687,33 (um mil seiscientos e oitenta e sete reais e trinta e três centavos), com atualização monetária desde a data do pagamento e juros de mora desde a citação, bem como CONDENÁ-LO a pagar ao autor indenização por dano moral no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), com atualização desde a data da sentença e com juros de mora desde a citação. A correção monetária deverá ser calculada pelo IPCA e os juros calculados de acordo com a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA (REsp 2.199.164)*”.

Em razão da sucumbência, o banco requerido foi condenado ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, em favor do patrono do autor, fixados em 10% sobre o valor total da condenação.

Inconformado, apela o banco requerido (fls. 195/224). Afasta a ocorrência de falha na prestação dos serviços e atribui a fraude à falta de cautela do autor (art. 14, §3º, II, do CDC). Sustenta não ter havido prova de vazamento de dados sensíveis do autor aos golpistas por parte do banco, constando das mensagens trocadas entre o autor e os falsários (por meio de canal não oficial do banco) que foi o próprio autor que informou seus dados pessoais e solicitou a quitação do contrato de financiamento em seu nome (com desconto). Destaca que o comportamento do próprio autor facilitou a confecção do boleto falso, pago sem conferência mínima de dados (beneficiário do boleto é terceiro, sem relação com o banco apelante). Assevera que para acessar a página oficial do banco com vistas à obtenção de segunda via de boletos de pagamento de financiamentos em aberto/adiantamento de parcelas, é solicitado *login* e senha de segurança ao cliente. Observa que diante do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fortuito externo, rompeu-se o nexo de causalidade, restando afastada a aplicação do enunciado da súmula 479, do C. STJ. Rechaça a ocorrência de dano moral. Pugna, de modo subsidiário, que eventual condenação seja única e exclusivamente atualizada pela taxa SELIC. Requer a reforma da sentença para que os pedidos sejam julgados improcedentes ou, caso mantida a parcial procedência, haja exclusão da condenação ao pagamento de indenização por danos morais e atualização do débito de acordo com a taxa SELIC.

Tempestivo, com preparo integralmente recolhido às fls. 225/226 (considerado o valor da condenação – art. 4º, II, §2º, da Lei Estadual nº 11.608/2003), o recurso foi regularmente processado.

Contrarrazões apresentadas pelo autor às fls. 230/237.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se, na origem, de *ação de indenização por danos materiais e morais* movida por OSNIVALDO BALBO em face de BANCO VOTORANTIM S/A, por meio da qual o autor alega que em 05/01/2023, por volta das 12h, recebeu sua fatura por meio de aplicativo de mensagens WhatsApp (nº +55 45 99136-4408), acompanhada de um boleto para quitação total das 2 (duas) últimas parcelas do financiamento de veículo firmado com o banco requerido, referentes aos meses de janeiro e fevereiro de 2023. De acordo com a narrativa do autor, o boleto encaminhado via *WhatsApp* era idêntico ao original e não apresentava sinais de invalidade. Relata que ao prosseguir na conversa com suposto representante do requerido, foram informados todos os dados do seu contrato de financiamento a ser quitado, motivo pelo qual acreditou que se tratava de boleto verdadeiro e que a proposta partia da própria ré. Nada obstante, passados alguns dias, recebeu cobrança da central de relacionamento do banco requerido quanto à parcela do mês de janeiro (anteriormente paga em 05/01/23). Na ligação recebida do requerido, o autor foi informado de que o boleto objeto de cobrança não havia sido pago e que possivelmente teria sido vítima do golpe do falso boleto. Diante disto, o autor prontamente verificou o comprovante de pagamento e constatou que, de fato, o valor

pago foi destinado ao Banco Digital Neon Pagamentos S/A, tendo como beneficiária final a empresa FERNANDA FERREIRA DE BARROS MEI. Para evitar maiores problemas, afirma ter efetuado novamente o pagamento da parcela em aberto, acrescida de juros. Não tendo conseguido solucionar o conflito de interesses na esfera administrativa, lavrou boletim de ocorrência em 11/01/2023 e ajuizou a presente demanda (em 12/04/2024). Requer a condenação do banco requerido à devolução em dobro dos valores pagos indevidamente a terceiro (R\$3.374,66), acrescidos de correção monetária e juros legais a contar do pagamento do boleto fraudado, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$15.000,00 (fls. 01/14).

Anexa à inicial documentos, incluindo: *(i) cópia do documento de identificação pessoal do autor* (fls. 17); *(ii) comprovante de pagamento no valor de R\$1.687,33*, datado de 05/01/2023 (fls. 18); *(iii) cópia do boletim de ocorrência* lavrado em 11/01/2023 (fls. 19/20); *(iv) boletos encaminhados via WhatsApp para obtenção de quitação de contrato de financiamento de veículo* (fls. 21/22); *(v) prints de tela de celular contendo conversas mantidas entre autor e suposto atendente do banco requerido* (fls. 23/29); *(vi) prints de tela de celular contendo atendimento junto à central de atendimento (chat comercial) do Banco Neon S/A* na data de 11/01/2023 (fls. 30/61); *(vii) comprovante de endereço do autor* (fls. 62).

Ordem de emenda às fls. 63 (apresentação de documentos comprobatórios da hipossuficiência financeira alegada pelo autor – art. 99, §2º, do CPC).

Manifestação do autor às fls. 66/82, apresentando documentos relacionados à gratuidade de justiça pretendida.

Às fls. 83, houve concessão dos benefícios da justiça gratuita em favor do autor.

Citado (fls. 88), o banco requerido apresentou contestação (fls. 89/106, reproduzida *ipsis literis* às fls. 126/145). Suscita preliminar de ilegitimidade ativa, vez que o comprovante de pagamento anexado aos autos revela

como pagadora ISABEL CRISTINA REAL BALBO. No mérito, afirma que o autor não agiu com cautela ao informar dados pessoais a terceiro, por meio de canal não oficial do banco requerido. Defende que o autor acessou o *site* de buscas *Google* para obter contato telefônico de negociação e quitação de sua dívida com maior desconto e encontrou o número da falsa central de atendimento indicada na inicial (+55 45 99136-4408). Alega que o vanto danoso se deu por culpa exclusiva do autor (art. 14, §3º, II, do CDC). Assevera que o autor não conferiu os dados do beneficiário do boleto emitido pela falsa central de atendimento acessada, dando causa ao prejuízo por ele sofrido. Observa que o código de barras constante do boleto enviado ao autor é diverso daquele que pode ser obtido junto ao *site* oficial do banco credor. Defende não haver prova de vazamento de dados sensíveis do autor nos autos. Sustenta o descabimento da inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC). Afasta a responsabilidade pelos danos materiais e morais alegados, por se tratar de fortuito externo. Requer a improcedência dos pedidos. **Anexa como documento informe ao consumidor sobre engenharia social e prevenção de fraudes de boleto falso (fls. 107/108).**

Às fls. 146 o autor foi intimado a apresentar réplica e ambas as partes a especificarem provas.

Réplica às fls. 149/155, rebatendo a preliminar arguida em defesa e reiterando os termos da inicial. Houve requerimento de produção em prova oral em audiência.

Banco se manifestou às fls. 156/159, requerendo que o autor apresente prova de que o contato com o banco requerido, para solicitar o boleto, ocorreu por meio oficial e que houve o direcionamento por meio do banco para contato com os fraudadores (art. 373, I, do CPC – prova do fortuito interno); informe porque não apresentou as conversas mantidas com os fraudadores em sua integralidade; se enviou documentos contendo informações contratuais/pessoais (tal como boleto verdadeiro já pago) aos falsários; houve acesso ao validador de boletos junto ao *site* oficial do banco requerido e se houve conferência de dados bancários antes do pagamento (tal qual nome de beneficiário estranho à relação jurídica contratual).

Em seguida, para a apreciação da preliminar de ilegitimidade ativa arguida em contestação, houve intimação do banco para apresentação do contrato de financiamento de veículo relacionado à demanda (fls. 161).

Manifestação do banco às fls. 168/169, juntando **cópia do contrato de financiamento solicitada** pelo MM. Juízo *a quo* (fls. 170/173), acompanhada de **ficha de cadastro** (fls. 174); **comprovantes de endereço em nome do autor** (fls. 175 e 178); **cópia da CNH do autor** (fls. 176 e 180); **nota fiscal do veículo financiado** em nome do autor (fls. 177 e 180).

Intimado (fls. 181) acerca dos documentos apresentados pelo réu, o autor informa que o falso boleto foi pago por seu cônjuge (Isabel Cristina Real Balbo), que habitualmente efetuava os pagamentos dos boletos verdadeiros em prol da família. Requer sua manutenção no polo ativo da demanda ou a inclusão de ISABEL na condição de coautora (fls. 184/185). **Junta documentos: (i) certidão de casamento (fls. 186) e cópia do documento de identificação pessoal de Isabel Cristina Real Balbo (fls. 187).**

Ao final, sobreveio a r. sentença de parcial procedência dos pedidos (fls. 188/192), contra a qual se insurge o banco requerido.

Eis os dados do processo.

Da Dinâmica do Golpe

Conforme se depreende do boletim de ocorrência acostado às fls. 19/20, em 01 de janeiro de 2023, o cônjuge do autor, de nome ISABEL CRISTINA REAL BALBO (indicada como vítima à autoridade policial), narra que *“pela segunda vez recebi pelo meu Whatsapp um boleto com todos os dados do meu esposo junto a empresa BV Financiamentos. No dia 05 uma outra atendente me passou a quitação de duas parcelas para pagamento junto a BV e pagamos o boleto e descobrimos que o mesmo foi feito para empresa Neon”*.

Em sede de petição inicial, o autor reiterou as alegações fáticas acima transcritas e acrescentou ter percebido que foi vítima de golpe do falso boleto ao receber cobranças por parte do banco requerido no que tange às parcelas

que acreditou terem sido pagas integralmente na data de 05/01/2023. Diante disto, verificou que, de fato, o comprovante de pagamento do boleto a ele enviado em 05/01/2023 tinha como destinatária a Financeira Neon Pagamentos S/A e **beneficiária Fernanda Ferreira de Barros Mei**, estranha ao contrato firmado com o banco requerido (fls. 01/14 e 18).

Esclareceu, no curso do processo, que sua mulher *Isabel Cristina Real Balbo* figurou como pagadora final do boleto no momento da transação, eis que a dívida contraída via financiamento de veículo (fls. 170/173) reverteu em prol da família (fls. 184/187).

Do Mérito

A relação entre as partes é tipicamente consumerista, nos moldes do Código de Defesa do Consumidor (CDC). O autor se enquadra como consumidor, na qualidade de destinatário final dos serviços prestados pela requerida, fornecedora de plataforma digital, conforme disposto na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que reconhece a hipossuficiência do usuário em relações contratuais padronizadas como as de aplicativos de pagamento e mobilidade.

Conforme o artigo 14 do CDC, a responsabilidade civil da fornecedora é objetiva, independentemente de culpa, abrangendo os danos causados por defeitos relativos à prestação de serviços. Todavia, essa responsabilidade pode ser afastada nas hipóteses taxativas do § 3º do mesmo artigo, notadamente quando comprovada a culpa exclusiva da vítima (inciso II). É o caso dos autos.

No caso em apreço, exsurge de forma evidente a culpa exclusiva da parte consumidora e do terceiro, circunstância que rompe o nexo de causalidade e afasta a responsabilidade da instituição financeira.

A parte autora sustenta “*ter recebido sua fatura por meio de aplicativo de Whatsapp, acompanhada de um boleto para quitação total das duas últimas parcelas do financiamento*”.

Todavia, não esclareceu de quem foi a iniciativa para o início

das tratativas para quitação do contrato em aberto (se dos falsários ou do próprio autor), nem mesmo se houve acesso prévio a canal oficial do banco requerido para tanto. Inexiste, ainda, prova de redirecionamento da conversa mantida via aplicativo de mensagens para canal oficial do banco. Ademais, não é possível inferir dos documentos de fls. 23/29 se as conversas foram apresentadas na íntegra. Assim, carece, em absoluto, de verossimilhança as alegações do autor.

Não bastasse isto, o requerente reconhece que realizou o contato por aplicativo *WhatsApp*, através do número (45) 99136-4408 (fls. 23/29). **Sabidamente não se cuida de canal oficial da Financeira requerida ou de preposta sua** (*in casu* BV Financeira). Outrossim, extrai-se dos trechos das conversas mantidas com a falsa central de atendimento da “BV Financeira” que foi a esposa do autor (Isabel Cristina Real Balbo - fls. 186) que informou os dados pessoais do autor (número do CPF do autor) e dados do contrato ao interlocutor, ou seja, o próprio cônjuge do autor teria quebrado o sigilo de dados sensíveis do requerente (fls. 25 e 29).

A partir daí, envolvido pela oferta de vantagem manifestamente desproporcional no pagamento, a parte autora relata ter recebido o boleto de fls. 21 pelo aplicativo de mensagens e efetuado a quitação (tendo como pagadora Isabel Cristina Real Balbo, esposa do autor). Com efeito, o saldo devedor do contrato informado era de R\$ 2.088,19, em 05.01.2023 (fls. 29 e 170/173) e o boleto relativo à suposta quitação das 2 (duas) parcelas faltantes para o término do contrato, com vencimento de 06/01/2023, remeteu a quantia de R\$1.687,33 (fls. 18 e 21).

Não é só. O boleto enviado para pagamento em 05/01/2023 à esposa do autor (fls. 21) é vago. Indica somente o número do contrato a que se referiria (que é diverso daquele constante do instrumento de fls. 170/173), sem menção exata das parcelas que estaria quitando do total de 36 devidas. E, ainda, a beneficiária do pagamento foi terceira, quem seja "*Fernanda Ferreira de Barros Mei*", pessoa jurídica, inscrita no CNPJ sob o nº 20.855.875/0001-82, absolutamente estranha à relação contratual de financiamento entabulada entre o autor e o banco réu.

A própria esposa do autor reconhece nas conversas mantidas por aplicativo de mensagens junto ao Neon Pagamentos S/A (fls. 30/61) que desconhece a beneficiária “Fernanda Ferreira de Barros Mei” (fls. 34/35: “*Quem seria Fernanda? Ferreira de Barros Mei?*”) e fls. 36: “*Não sei quem é esta pessoa*”) e que acreditava ter feito o pagamento em favor da “BV Financeira” (fls. 38: “*Achei que estava pagando para a BV. Não sei quem é esta pessoa*”).

Soma-se, ainda, que nem sequer foi pago pelo autor, mas por sua esposa Isabel Cristina Real Balbo (fls. 18 e 186).

O MM. Juízo *a quo*, inclusive, rejeitou em sentença a preliminar de ilegitimidade ativa suscitada pelo banco requerido (fls. 189) nos seguintes termos: “*(...) o contrato de financiamento que originou o boleto ora discutido está em nome do autor e embora o boleto tenha sido pago pelo seu cônjuge, Isabel Cristina Real Balbo, com quem é casado pelo regime de comunhão parcial de bens desde 28/03/1992, pode-se presumir que o tenha feito em benefício familiar como é comum nesse tipo de pagamento*”.

É cediço que, no momento da transação bancária, os dados do beneficiário são apresentados ao pagador antes da confirmação da operação. Caberia à parte autora, portanto, agir com a diligência do homem médio, conferindo as informações e suspendendo a operação ao notar a divergência de beneficiários.

A situação como um todo revela ingenuidade ou até mesmo negligência da parte autora: o contato foi por canal não oficial, a proposta envolveu vantagem evidentemente desproporcional com abatimento de cerca de 20% da dívida e, finalmente, a parte autora não conferiu os dados ao efetuar o pagamento, nem mesmo seu cônjuge (pagador final do boleto).

Nesse sentido, aplica-se perfeitamente ao caso o Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, que dispõe:

Enunciado nº 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. (grifo nosso)

Neste Tribunal, inclusive nesta Turma:

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. **GOLPE DO FALSO BOLETO**. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. *Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos, condenando o autor ao pagamento das custas e honorários.* II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços por parte do réu, em razão de boleto falso recebido pelo autor.** III. **RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, mas não automática em casos de fraude por terceiros, salvo se comprovada falha na prestação de serviços.** 4. *No caso, não há indícios de falha por parte do réu. Ausência de qualquer prova de que o boleto foi pago e de vazamento de dados.* IV. **DISPOSITIVO E TESE 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes de terceiros depende da comprovação de falha na prestação de serviços. 2. Ausente nexo de causalidade, não há responsabilidade do réu. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 14; art. 85, § 2º e § 11; art. 98, § 3º. Jurisprudência Citada: Enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado. Súmula nº 479 do STJ. TJSP; Apelação Cível 1001915-06.2024.8.26.0106; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caieiras - 2ª Vara; Data do Julgamento: 05/09/2025; Data de Registro: 05/09/2025. (TJSP; Apelação Cível 1018688-21.2022.8.26.0196; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Franca - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 16/12/2025)***

*APELAÇÃO. Ação de indenização. Fraude de boleto. Quitação de financiamento de automóvel por meio de boleto enviado por Whastapp. Adimplemento não reconhecido, repercutindo em negatização dos dados do autor. Pretensão de restituição do excesso fundada em alegação de fraude imputável ao requerido Sentença de improcedência. Apelação. **Autor que não se atentou para adulteração dos dados quando da realização do pagamento. Recibo bancário identificando beneficiário diverso. Autor que tinha plenas condições de desconfiar de que se tratava de golpe antes de adimplir o boleto, deixando, por descuido inescusável, de conferir se os dados preenchidos coincidiam com aqueles informados pelo real credor - Provável fraude perpetrada por terceiros aliada à negligência do autor, que pagou vultosa quantia sem se cercar das cautelas de praxe art. 14, §3º, II, do CDC Responsabilidade objetiva da ré afastada Sentença mantida RECURSO DESPROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1003940-45.2021.8.26.0575; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Pardo - 2ª Vara; Data do Julgamento: 10/11/2022; Data de Registro: 18/11/2022)*

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - SERVIÇOS BANCÁRIOS - GOLPE DO

BOLETO FALSO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Argumentos da autora que não convencem - **Autora 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.** SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1013830-84.2024.8.26.0451; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 21/07/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. BOLETO FALSO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. RECURSO NÃO PROVIDO. I. Caso em Exame 1. Ação de indenização por danos materiais e morais. A autora alega ter entrado em contato com banco réu para solicitar segunda via de boleto e recebido documento falso, efetuando o pagamento. Busca indenização por danos materiais e morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste na responsabilidade dos réus por falha na prestação de serviço, em razão de pagamento de boleto fraudulento por parte da autora. III. Razões de Decidir 3. Ausência de qualquer prova nos autos de que o boleto pago foi obtido por canais oficiais pertencentes aos réus. 4. Dados no comprovante de pagamento que indicam a incúria da autora, que pagou sem verificar quem seria o beneficiário ou o sacador/avalista. Comprovante de pagamento em nome de terceiros e não do credor. 5. Inexistência de nexo causal entre o ato ilícito praticado por falsário e a conduta dos réus. Vítima que concorreu para o dano, não guardando as cautelas devidas. Instituição financeira que não poderia impedir a concretização do dano. Ausência de responsabilidade. Art. 14, § 3º, II, CDC. 6. Culpa exclusiva do consumidor. Inaplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ. Não caracterização de fortuito interno. IV. Dispositivo e Tese 7. Recurso não provido. Legislação Citada: CDC, art. 14, §3º, II. CPC, art. 85, §11. Jurisprudência Citada: TJ-SP, Apelação Cível: 1027838-82.2023.8.26.0554, Rel. Sergio Gomes, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 06/06/2024. TJ-SP, Apelação Cível: 10042026420238260400, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV, j. 12/09/2024. (TJSP; Apelação Cível 1003428-17.2025.8.26.0577; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025)

Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença que julgou improcedente a ação. Apelação da autora. **Golpe do boleto falso - Parte autora que realizou o pagamento de boleto para terceiro, sem participação da ré. Inconsistências na conversa via "WhatsApp", e no próprio boleto emitido, que revelam a culpa exclusiva da vítima - Situação que não evidencia negligência da instituição financeira ou ocorrência de fortuito interno (Sumula nº 479, do STJ). Culpa exclusiva da vítima e de terceiro configurada. Aplicação do art. 14, §3º, inciso II, do CDC** Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1036671-59.2024.8.26.0003; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2025;
Data de Registro: 31/10/2025) (grifos nossos).*

Dessa forma, a expedição do boleto e seu pagamento não contaram com ingerência ou participação da Financeira requerida. Cuida-se de fortuito externo. O evento foi alheio à esfera do banco requerido e decorreu culpa exclusiva de terceiro e da vítima, caracterizada por comportamento imprudente do ofendido e falta de cautela ao acreditar em promessas de lucro fácil propaladas pelo fraudador. Configura-se, portanto, a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. O evento danoso não guarda relação de causalidade com a atividade dos fornecedores, o que afasta a incidência da Súmula 479 do STJ, aplicável apenas aos casos de fortuito interno.

Assim, de rigor a reforma da r. sentença recorrida para que seja reconhecida a improcedência dos pedidos.

Por consequência, necessária a inversão dos ônus da sucumbência em desfavor da parte autora que deverá arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem assim de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, ressalvado o disposto no art. 98, §3º, do CPC (fls. 83).

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora