



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001290747**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002107-55.2025.8.26.0347, da Comarca de Matão, em que é apelante AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A, é apelado MINERVINA EGAS SOARES DE CASTRO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 11 de dezembro de 2025.

**MARCIO BONETTI**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1002107-55.2025.8.26.0347**

**Apelante: Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A**

**Apelado: Minervina Egas Soares de Castro**

**Comarca: Matão**

**Voto nº 0074**

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO BOLETO FALSO. PAGAMENTO DE PARCELA DE FINANCIAMENTO A TERCEIRO FRAUDADOR. FORTUITO EXTERNO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. HONORÁRIOS MAJORADOS.

**I. CASO EM EXAME**

Apelação cível interposta por Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A contra sentença que a condenou ao pagamento de indenização por danos materiais (R\$ 6.191,31) e morais (R\$ 10.000,00), além de declarar a extinção do contrato de financiamento firmado com a autora Minervina Egas Soares de Castro, em razão do pagamento de boleto fraudado referente a uma das parcelas do contrato.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde civilmente pelos danos decorrentes do pagamento de boleto bancário falso emitido por terceiro; (ii) verificar se há configuração de dano moral pela posterior busca e apreensão do veículo financiado.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

A legitimidade passiva da instituição financeira é reconhecida com base na teoria da asserção, considerando-se as afirmações da petição inicial, independentemente da verificação de mérito (STJ, REsp 2.080.227/DF).

A relação entre as partes é de consumo (arts. 2º e 3º do CDC), mas a responsabilidade do fornecedor depende da comprovação de falha na prestação do serviço ou de fortuito interno.

Nas hipóteses de pagamento de boleto fraudado, o ressarcimento é cabível apenas quando demonstrado que o consumidor foi induzido ao erro por canais oficiais ou prepostos da instituição (Enunciado 12 da Seção de Direito

Privado do TJSP).

No caso, não há prova de que o boleto adulterado tenha sido emitido pelo banco ou por seus canais oficiais, caracterizando-se fortuito externo e rompendo o nexo causal entre a conduta da ré e o dano sofrido.

A atuação do banco ao promover a busca e apreensão do veículo, ante a mora configurada (art. 2º, § 2º, do Decreto-Lei 911/1969), não constitui ilícito, ainda que a devedora tenha sido vítima de golpe do boleto falso.

A inexistência de falha de segurança ou de ato negligente da instituição financeira afasta a responsabilidade civil objetiva, tornando improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais.

A condenação é revertida e os ônus de sucumbência são invertidos, com majoração dos honorários advocatícios conforme art. 85, §§ 2º, 8º e 11, do CPC.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento:

O pagamento de boleto fraudado, obtido fora dos canais oficiais da instituição financeira, constitui fortuito externo e afasta a responsabilidade civil da instituição financeira por ausência de nexo causal.

A mera busca e apreensão do bem, decorrente de mora legítima, não configura dano moral.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, art. 14, § 3º, II; Decreto-Lei 911/1969, art. 2º, § 2º; CPC, art. 85, §§ 2º, 8º e 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.080.227/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 05.03.2024; TJSP, Ap. Cív. 1000056-04.2024.8.26.0219, Rel. Marcos de Lima Porta, j. 31.01.2025; TJSP, Ap. Cív. 1001069-87.2023.8.26.0505, Rel. Jacob Valente, j. 28.01.2025; TJSP, AI 2051556-07.2023.8.26.0000, Rel. Daise Fajardo Nogueira Jacot, j. 26.06.2023; TJSP, Ap. Cív. 1005910-81.2023.8.26.0358, Rel. Alfredo Attié, j. 29.10.2024.

## **VISTOS.**

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 244/247, cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: *"Ante o exposto, julgo parcialmente procedente o pedido formulado por Minervina Egas Soares de Castro em face de Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 6.191,31, a título de danos materiais, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação; condenar a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00, a título de danos morais, com correção monetária desde a publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a citação; declarar extinto o contrato de financiamento firmado entre as partes, reconhecendo a inexigibilidade de qualquer saldo remanescente. A ré deverá arcar com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC."*

Irresignada, a ré recorre (fls. 250/263), alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, pugna pela reforma da r. sentença, de modo que seja julgada totalmente improcedente os pedidos iniciais, ante a ausência de ato ilícito - fortuito externo (culpa exclusiva da vítima/terceiros) e afastamento da condenação em danos morais e materiais.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (fls. 264/265).

Recurso bem processado, com contrarrazões (fls. 295/310).

## **PASSO A VOTAR.**

O recurso merece provimento parcial.

**Afasto** a preliminar de ilegitimidade passiva.

Existe legitimidade passiva da ré para figurar no polo passivo da relação processual, haja vista que a discussão em tela é justamente sobre eventual falha no serviço por ela prestado.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda que as transações tenham decorrido de suposto golpe, possível reconhecer a pertinência subjetiva da ré para figurar no polo passivo da demanda.

Conforme a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, com fundamento na teoria da asserção, a legitimidade *ad causam* deve ser examinada à luz das afirmações autorais constates na petição inicial, sem qualquer inferência sobre a veracidade das alegações ou a probabilidade de êxito da pretensão deduzida (STJ, Terceira Turma, REsp n. 2.080.227/DF, rel. Min. Nancy Andrichi, j. 05/03/2024).

Dessa forma, está configurada a legitimidade da ré para compor o polo passivo da presente ação, uma vez que a demanda versa sobre a legalidade da cobrança e a responsabilidade da parte ré no caso em questão.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), de modo que se aplicam as normas protetivas da referida legislação. No entanto, a incidência do CDC, por si só, não implica em responsabilidade objetiva automática do fornecedor, devendo ser verificada a ocorrência de falha na prestação do serviço ou de fortuito interno.

Com efeito, se extrai dos autos que a autora pretende receber indenizações frente à instituição financeira ré, escorando sua pretensão no fato de que, mesmo após quitar boleto bancário fraudado, em tese referente à 6ª parcela de seu financiamento, procedeu à regular quitação da parcela seguinte, tendo sido contudo surpreendida com medida judicial de busca e apreensão, sem que a ré tenha buscado qualquer esclarecimento ou contato prévios com a consumidora autora, mesmo diante do histórico de pagamentos.

Nos termos do Enunciado n. 12 da Seção de Direito Privado do E. TJSP: *“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,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto”.*

Logo, para haver responsabilização do fornecedor por fraudes dessa natureza, é necessária a comprovação de que o consumidor foi induzido ao erro por prepostos da empresa ou por seus canais oficiais de atendimento.

O episódio que gerou esta lide não contou com participação alguma da ré, visto que o boleto bancário fraudado ou emitido com dados incorretos não foi obtido no sítio eletrônico dos recorrentes, nem foi por eles expedido, devendo então ser qualificado como fortuito externo, porque evidenciada no caso a falta de nexos causal entre o dano suportado pela autora e a conduta atribuída à recorrente, patenteado no caso, a excludente de responsabilidade civil por fato de terceiro.

Com efeito, a partir das alegações das partes, depreende-se que a requerente fora ludibriada por terceiro, o qual emitiu boleto adulterado e a induziu a efetuar o pagamento. Observa-se que há um único elemento que aponte para uma suposta vulnerabilidade dos sistemas da ré, qual seja, a exatidão no valor da parcela a ser quitada pela autora (R\$ 718,71). Sem embargo, não se evidenciou que tal informação tenha sido obtida por falha de segurança, ou se por outros meios imputáveis à requerida, nem por outro fator que tenha contribuído para a ocorrência do imbróglio. Inexistindo, portanto, prova do nexos causal entre o dano sofrido pela autora e a conduta alegadamente negligente atribuída à recorrente, não há como se impor a ela a reparação alvitrada, considerado para tanto que inexistente evidência mínima nestes autos a indicar a ocorrência de falha em sua segurança interna, ato omissivo imputável a eles ou qualquer deficiência no serviço prestado.

Nessa seara, embora a súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça cogite da responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos gerados por fortuito interno, relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, tal diretriz se afigura inaplicável à hipótese dos autos, uma vez que não se verificou falha de segurança da recorrente.

Repita-se, conquanto a autora tenha sido vítima de golpe, inócua a tentativa de responsabilização a recorrente pelos fatos narrados



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nos autos, mesmo partindo-se do pressuposto de que a instituição financeira possui responsabilidade civil objetiva, na qualidade de fornecedora de serviços.

Neste sentido, o entendimento deste Tribunal Bandeirante:

*“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade do débito c.c. danos morais. Operações financeiras irregulares. Golpe do boleto falso. Falha na segurança do serviço. Inocorrência. Inexistência de nexo causal entre a conduta da ré e os danos sofridos. Culpa exclusiva da vítima. Sentença improcedente. Manutenção. Inteligência do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP. Recurso improvido.”* (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1000056-04.2024.8.26.0219; Comarca de Guararema; Relator: MARCOS DE LIMA PORTA; j. 31/01/2025).

*“RESPONSABILIDADE CIVIL Pretensão de restituição de valores relativo à quitação de contrato de financiamento e indenização por danos morais após golpe do 'boleto falso' Sentença de improcedência Insurgência do autor Não acolhimento – Boleto falso encaminhado por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp) Autor que não se serviu dos canais oficiais para obter o documento para pagamento, tampouco verificou se o número de contato com o qual estava tratando seria do banco Além disso, pagamento do boleto realizado a beneficiário diverso das ré Ausência de cautela do autor que foi determinante para a fraude Típico caso de excludente de responsabilidade Inteligência do inciso II, §3º do art. 14 do CDC Sentença mantida Apelo desprovido.”* (TJSP; 12ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1001069-87.2023.8.26.0505; Comarca de Ribeirão Pires; Relator: JACOB VALENTE; j. 28/01/2025).

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. I. CASO EM EXAME. 1. Autor alega ter sido vítima do “golpe do boleto falso” resultando em pagamento indevido de R\$ 576,54, além de danos morais. 2. Sentença de improcedência. 3. Recurso do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 4. A questão em discussão consiste em determinar se o banco réu é responsável pelos danos causados ao autor devido ao pagamento de boleto fraudado. III. RAZÕES DE DECIDIR. 5. O autor foi vítima de golpe por meio de WhatsApp, canal não oficial do banco, caracterizando fortuito externo. Não há evidência de falha na prestação de serviços bancários. IV. DISPOSITIVO. 6. Sentença mantida. Recurso desprovido.”* (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1013939-40.2023.8.26.0320; Comarca de Limeira; Relatora: MARA TRIPPO KIMURA; j. 28/01/2025).

Assim, inviável imputar à ré qualquer

conduta que faria gerar seu dever de indenizar, quanto à quitação do boleto fraudado. Contudo, a decisão recorrida não se cinge a esta única questão de fato.

É dos autos que a autora foi surpreendida com medida judicial de busca e apreensão (processo nº 1005230-95.2024.8.26.0347), mesmo com a ausência do pagamento de uma única parcela e sem contato prévio, o que a teria submetido a autora à situação vexatória e angustiante, com retirada do bem de sua posse, em razão da supramencionada fraude.

O art. 2º. §2º, do Decreto-Lei 911/1969, dispõe que “a mora decorrerá do simples vencimento do prazo para pagamento”. E, embora, se possa cogitar de uma atuação mais cooperativa da apelante, certo que é que esta atuou de forma esperada. O entendimento deste Tribunal é de que a mora decorrente de boleto fraudado configura-se legítima:

*AGRAVO DE INSTRUMENTO. Ação de Busca e Apreensão. Veículo Automotor. Cédula de crédito bancário. Alienação Fiduciária. DECISÃO que deferiu a liminar de busca e apreensão. INCONFORMISMO deduzido no Recurso. EXAME: Devedor que alega irregular constituição em mora, sob o argumento de que realizou o pagamento em favor de terceiro, em decorrência de boleto falso. Mora bem configurada. Aplicação do artigo 2º, § 2º, do Decreto-Lei nº 911/69. Decisão mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; 27ª Câmara de Direito Privado; AI 2051556-07.2023.8.26.0000; Comarca: São Paulo; Rel. DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT; j. 26/06/2023).*

*ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. AÇÃO DE BUSCA E APREENSÃO. Sentença de procedência. Apelo do réu. Inadimplemento incontroverso. Alegação de que celebrou acordo com o credor fiduciário por aplicativo "Whatsapp", quitando as parcelas em atraso. Réu que foi vítima de fraude perpetrada por terceiros, conhecido como "Golpe do Boleto Falso", ausente o mínimo indício de participação do banco na fraude. Ementa: ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. AÇÃO DE BUSCA E APREENSÃO. Sentença de procedência. Apelo do réu. Inadimplemento incontroverso. Alegação de que celebrou acordo com o credor fiduciário por aplicativo "Whatsapp", quitando as parcelas em atraso. Réu que foi vítima de fraude perpetrada por terceiros, conhecido como "Golpe do Boleto Falso", ausente o mínimo indício de participação do banco na fraude. Inexistência de conduta ilícita da instituição financeira, que não pode ser responsabilizada por transação fraudulenta que se deu por ação de terceiro. Fortuito externo. Fato excludente de responsabilidade objetiva (art. 14, § 3º, II, do CDC). Sentença mantida. Majoração dos honorários advocatícios nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a justiça gratuita. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; 27ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 1005910-81.2023.8.26.0358, Comarca de Mirassol; Rel. Alfredo Attié; j. 29/10/2024).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E, na ausência de ato ilícito pela recorrente, não há que se falar em indenização por danos materiais nem morais.

Ante o exposto, pelo meu voto, ***DOU PROVIMENTO*** ao recurso, para julgar a ação improcedente.

Diante da improcedência dos pedidos e nos termos do artigo 85, § 2º, 8º e 11º, do Código de Processo Civil<sup>1</sup>, inverte os ônus sucumbenciais, condenando a parte recorrida ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa.

É como voto.

**MÁRCIO BONETTI**

**Relator**

<sup>1</sup> Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor...§ 2º Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos...§ 8º Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º...§ 11. O tribunal, ao julgar 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 de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento