



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001302353

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002301-11.2025.8.26.0297, da Comarca de Jales, em que é apelante PEDRO DONIZETE QUITZAU (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO VOTORANTIM S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 5017/25

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais, fundada em suposta responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude ocorrida no pagamento de boleto falsificado. Sustenta a aplicação da Súmula 479 do STJ, requerendo restituição do valor pago (R\$ 1.793,09), indenização por danos morais, regularização contratual e exclusão de restrições indevidas, ou, subsidiariamente, anulação parcial da sentença para produção de prova técnica. Contrarrazões com preliminar de inovação recursal.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Consiste em saber se a fraude praticada por terceiros, mediante emissão de boleto falso, configura falha na prestação de serviços bancários a ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira, bem como se há nexos causal entre a conduta da ré e os danos experimentados pelo autor.

III. RAZÕES DE DECIDIR: Verificada a ocorrência de inovação recursal - Inclusão de pleito declaratório de quitação do boleto fraudado - Impossibilidade - Vedada a inclusão de novos pedidos em sede de apelação - Contexto fático de pagamento de boleto fraudado - Alegação de que o pagamento teria sido efetuado após contato com canal do recorrido - Ausência de qualquer comprovação nesse sentido - Inexistência de prova de vazamento de dados - Nenhum indício de vinculação do contato mantido com o canal oficial de atendimento - Boleto pago em favor de terceiro desconhecido - Conduta atribuída exclusivamente ao consumidor - Ausência de falha na prestação do serviço bancário - Fortuito externo - Responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos danos ocasionados aos consumidores se comprovado o nexo de causalidade - Demonstração de hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor do serviço por culpa exclusiva do consumidor (Art. 14, § 3º, inc. II, CDC) - Inviável responsabilização da requerida por fato de terceiro, aliado à evidente falta de cautela do próprio autor - Desnecessária a produção de prova técnica diante da inexistência de indícios de falha do serviço.

IV. DISPOSITIVO E TESE: Recurso desprovido.

Teses de julgamento: 1. É vedada a inovação recursal em sede de apelação, em respeito ao efeito devolutivo e à

estabilização da demanda. 2. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraude de terceiros depende da comprovação de falha na prestação de serviços. 3. A ocorrência de fortuito externo e a culpa exclusiva da vítima afastam a responsabilidade do fornecedor de serviços.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 1.013, caput e § 1º; CDC, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência relevante citada: TJSP; Apelação Cível 1000295-57.2023.8.26.0408; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V, j: 19/11/2025; TJSP; Apelação Cível 1022311-68.2024.8.26.0602; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III, j: 19/11/2025.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c reparação por danos materiais e morais, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 223/234, que julgou improcedente a ação entre as partes, cujo relatório adoto.

O recurso é tempestivo e a apelante encontra-se amparada pelo benefício da justiça gratuita, conforme decisão de fls. 68/69.

Em suas razões recursais, o apelante sustenta que a r. sentença merece reforma integral, pois não reconheceu a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude ocorrida no pagamento de boleto falsificado. Argumenta que não há culpa exclusiva do consumidor, pessoa idosa e hipervulnerável, que agiu de boa-fé ao efetuar o pagamento em documento que reproduzia fielmente a identidade visual do banco. Ressalta que a fraude configura fortuito interno, atraindo a aplicação da Súmula 479 do STJ e defende a existência de nexos causal entre a omissão do banco e o prejuízo experimentado, sendo indevida a exigência de prova técnica pelo consumidor, impondo-se a inversão do ônus da prova. Invoca ainda violação à LGPD e ao Estatuto do Idoso. Requer, assim, a condenação do apelado à restituição do valor de R\$ 1.793,09, acrescido de correção e juros, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, além da regularização contratual e exclusão de restrições indevidas, ou, subsidiariamente, a anulação parcial da sentença para produção de prova técnica.

Contrarrazões às fls. 263/291, arguindo preliminar de inovação recursal.

É o relatório.

Voto.

Reside a controvérsia na existência de responsabilidade objetiva pelos prejuízos decorrentes do pagamento de boleto fraudulento pelo consumidor.

De início, acolhe-se a preliminar aduzida pelo réu em sede de contrarrazões de apelação.

Com efeito, o Código de Processo Civil dispõe que a apelação devolve ao Tribunal apenas a matéria impugnada, vale dizer, aquelas questões suscitadas e discutidas no processo, ainda que não tenham sido solucionadas, conforme Art. 1.013, caput e § 1º, do CPC.

Ressalte-se que é vedada a inovação de fundamentos, causas de pedir ou pedidos em sede recursal, não apenas em virtude do efeito devolutivo, mas também em razão da estabilização objetiva da demanda e da proibição de supressão de instância, não sendo passível de exame do pedido declaratório de quitação da parcela em aberto.

Respeitados os argumentos recursais, a r. sentença comporta integral manutenção, inclusive por seus fundamentos.

Consoante se extrai dos autos, a parte autora sustenta que manteve contato com a instituição financeira no intuito de quitar a dívida referente à parcela do financiamento em aberto.

Assim, após efetuar o pagamento, no valor de R\$ 1.793,09, por meio de boleto com código de barras recebido, este não foi reconhecido pelo banco gerando situação de inadimplência indevida por parte do autor.

A versão apresentada pelo autor não encontra respaldo nos autos.

Isso porque, de acordo com Boletim de Ocorrência acostado às fls. 62/63, o número contactado via whatsapp foi redirecionado por meio de site obtido em pesquisa na internet, não havendo qualquer prova de que esse suposto atendimento corresponda a canal oficial da instituição financeira para quitação do boleto. Tampouco restou demonstrado eventual vazamento de dados sigilosos imputável à ré. Tais circunstâncias fragilizam deveras a narrativa inicial de responsabilidade da instituição.

Além disso, cumpre destacar que, antes da confirmação de qualquer operação, o sistema exibe os dados do destinatário, o que permitiria ao autor perceber que o pagamento estava sendo direcionado a pessoa ou empresa distinta da recorrente, pois, embora o nome sugerisse tratar-se da instituição financeira, o CNPJ indicado era diverso daquele pertencente à ré.

A situação em análise configura o que se convencionou chamar de "golpe do falso boleto", prática cada vez mais comum e sofisticada, porém que, por si só, não induz à crença de falha na prestação do serviço, sendo insuficiente para caracterizar o chamado fortuito interno, ocorrência necessária, nos termos da Súmula 479 do STJ, cuja aplicação demanda demonstração de nexos entre o golpe e falha ou fragilidade no ambiente de segurança da instituição financeira, o que não se verificou neste caso. Não se pode, portanto, imputar à ré a responsabilidade por conduta que escapou totalmente de sua esfera de atuação.

O caso configura típica hipótese de fortuito externo, imprevisível e inevitável, decorrente de conduta exclusiva de terceiro fraudador, sem vínculo com a ré, associada à falta de diligência do consumidor.

Conforme dispõe o Art. 14, § 3º, inciso II do CDC, o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando demonstrar que o defeito inexistente ou que o dano decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, circunstância devidamente configurada no caso, não se vislumbrando, assim, qualquer falha na prestação do serviço que justifique a responsabilização da parte requerida.

Não restando comprovado o nexo de causalidade entre a conduta da ré e os danos experimentados pelo autor, e evidenciada a ausência de falha na prestação do serviço, inexistente fundamento legal para a reforma da sentença proferida na origem, sendo desnecessária, por conseguinte, a produção de perícia técnica.

No mesmo sentido, seguem as jurisprudências:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PROVIDO. I. Caso em Exame 1. Ação de restituição de valores proposta por Gilsiane Maria Aparecida de Oliveira contra BV Financeira e Banco Votorantim S.A., visando indenização por danos materiais e morais devido ao pagamento de boletos falsos. A demandante alegou ter sido vítima de golpe ao buscar negociar a quitação de contrato de financiamento de veículo. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços por parte do banco, configurando nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e os danos sofridos pela demandante. III. Razões de Decidir 3. A demandante não agiu com cautela ao realizar o pagamento dos boletos falsos, sem verificar a veracidade das informações. 4. Não ficou evidenciada falha na prestação de serviços por parte do banco, afastando o nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e os danos sofridos pela demandante. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido. Ação julgada improcedente. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil do banco depende da demonstração de nexo causal entre o fato danoso e a atividade bancária. 2. A culpa exclusiva da vítima ou de terceiros afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 1.026, § 2º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1000330-71.2023.8.26.0390, Rel. Des. Pedro Paulo Maillet Preuss, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 28.02.2024. TJSP, Apelação Cível nº 1010735-23.2023.8.26.0664, Rel. Des. Carlos Henrique Miguel Trevisan, 29ª Câmara de Direito Privado, j. 30.08.2024. (TJSP; Apelação Cível 1000295-57.2023.8.26.0408; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ourinhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. GOLPE DO WHATSAPP. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. APELO IMPROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto por Waldir de Oliveira contra sentença que julgou improcedente ação de repetição de indébito c.c. indenização por danos morais, ajuizada em desfavor de Banco Votorantim S.A., em razão de golpe do WhatsApp envolvendo pagamento de boleto fraudulento. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

determinar se a fraude praticada por terceiros, mediante emissão de boletos falsos, configura falha na prestação de serviços bancários a ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira; (ii) estabelecer se a conduta do autor caracteriza culpa exclusiva da vítima, apta a afastar a responsabilidade do fornecedor de serviços. 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. A fraude decorreu de culpa da vítima e ato de terceiro, sem nexo causal com o banco réu. 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 banco réu. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código de Processo Civil, art. 85, § 11. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1001236-19.2023.8.26.0695, Rel. Regina Aparecida Caro Gonçalves, j. 22/09/2025; TJSP, Apelação Cível 1001915-06.2024.8.26.0106, Rel. Miguel Petroni Neto, j. 05/09/2025. (TJSP; Apelação Cível 1022311-68.2024.8.26.0602; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025)

Nesse sentir, desacolhem-se as razões recursais.

Diante da sucumbência do recorrente, majoro os honorários fixados na origem para 13% sobre o valor da condenação em favor do patrono do apelado, ficando suspensa a exigência em razão da gratuidade, enquanto subsistirem as condições que a determinaram.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, diante da simplicidade da causa e do entendimento pacificado da matéria, a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, ensejará a fixação de multa por eventual litigância de má-fé.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora