



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000297745

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002899-72.2025.8.26.0132, da Comarca de Catanduva, em que é apelante NILCEIA CARLA ROMERA FORCATTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. IV (DP2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 623

APELAÇÃO CÍVEL nº: 1002899-72.2025.8.26.0132

COMARCA: CATANDUVA

APELANTE(S): NILCEIA CARLA ROMERA FORCATTO

APELADO(S): AYMORÉ CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.

JUIZ (A) SENTENCIANTE: MARCELO EDUARDO DE SOUZA

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE POR FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO BOLETO FALSO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

1. Ação ajuizada por autora sustentando ter firmado contrato de financiamento de veículo com a ré, que, após inadimplência, ajuizou ação de busca e apreensão e, na petição inicial expôs seus dados pessoais e contratuais de forma irrestrita, incluindo CPF, endereço, e-mail, dados do veículo e valores da dívida. Essa divulgação facilitou a atuação de golpistas, que aplicaram o golpe do boleto falso, induzindo-a ao pagamento indevido, atribuindo à ré responsabilidade pela exposição indevida e violação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A autora pleiteou a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. A sentença julgou improcedente a demanda.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. A principal questão em discussão é determinar se a ré pode ser responsabilizada pela fraude envolvendo pagamento de boleto falso pela autora em razão de obtenção de dados por terceiros, e os efeitos jurídicos decorrentes.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

3. A relação jurídica em análise configura relação de consumo, autorizando a inversão do ônus da prova, conforme o art. 6º, VIII, do CDC.

4. A ré comprovou que a fraude decorreu por culpa exclusiva da autora, se desincumbindo de seu ônus de provar a existência de relação jurídica entre as partes.

5. O evento narrado caracteriza fortuito externo, pois a fraude ocorreu mediante contato direto de terceiro com a autora, fora do ambiente bancário e sem participação ou falha comprovada da instituição financeira. A autora pagou

boleto enviado, sem adotar as cautelas mínimas exigíveis.

6. A exposição dos dados da autora em processo de busca e apreensão não fere a LGPD e não configura vazamento de dados, pois a proteção de dados deve ser sopesada com o princípio da publicidade processual, que é regra geral, sendo que a juntada de tais informações era necessária para comprovar a relação jurídica existente naquele processo

7. Aplicação da excludente do art. 14, §3º, II, do CDC.

8. Inexistência de dano moral e material indenizáveis.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

9. Recurso improvido.

Dispositivos relevantes citados:

Artigo 3º, 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmulas n. 297 e 479.

TJSP; Apelação Cível 1005727-70.2023.8.26.0048; Relator (a): ROSANA SANTISO; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Atibaia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2025; Data de Registro: 28/08/2025.

TJSP - Apelação Cível: 1008283-64.2021.8.26.0032, 27ª Câmara de Direito Privado, Relator: Alfredo Attié, Data de Publicação: 31/01/2024.

TJSP Apelação Cível: 1000551-07.2022.8.26.0223, Relator: Ruy Coppola, 32ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 20/09/2022.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 135/136, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*:

“A ação vai julgada improcedente, arcando a parte autora com os ônus da sucumbência, fixada a honorária em 10% sobre o valor da causa, observando-se os termos do artigo 98, § 3º, do NCPC, ante a gratuidade que lhe foi deferida.”.

A autora busca a reforma total da sentença sustentando, em resumo: a) responsabilidade objetiva da ré por danos decorrentes de violação da legislação de proteção aos dados; b) violação aos princípios da LGPD (Art. 6º) e dever de segurança (Art. 46); c) inaplicabilidade do fortuito externo e ausência de

culpa exclusiva da vítima; e) dano moral *in re ipsa* e dano material comprovado; f) inversão do ônus da prova (139/140).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões com preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade e impugnação ao pedido de justiça gratuita (fls. 144/160).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Diante da tempestividade, da isenção do preparo por ser a autora beneficiária da justiça gratuita (fls. 68) e, finalmente, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, passo ao exame do mérito recursal.

Afasto a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade arguida pela ré em contrarrazões, porquanto as razões recursais são compreensíveis e, a partir de sua leitura, é perfeitamente possível compreender os fundamentos da insurgência apresentada pela recorrente.

Afasto a impugnação à justiça gratuita arguida em contrarrazões, porquanto a autora comprovou nos autos sua hipossuficiência financeira (fls. 54/60).

No mérito, o recurso não comporta provimento, sempre respeitadas as razões de fato e direito nele lançadas.

A questão cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira quanto à fraude bancária decorrente de golpe do boleto falso.

Consta dos autos que a autora, após a divulgação de seus dados na ação de busca e apreensão ajuizada pela ré, passou a receber comunicações falsas supostamente originadas da instituição financeira, que apresentava boletos bancários para a quitação do débito vencido, cujo atendente possuía todos os seus dados pessoais e referentes ao contrato de financiamento, dados que deveriam estar protegidos e sob sigilo. Confiando na veracidade das informações, realizou o pagamento de dois boletos, tendo percebido posteriormente que se tratava de um golpe.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial figurando como fornecedores por expressa disposição do artigo 3º, "caput", da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no § 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nesse contexto, incumbia à ré comprovar a inocorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização, o que fez, se desincumbindo de seu ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Embora a ré sustente a excludente de culpa exclusiva da vítima, a matéria exige uma análise mais aprofundada que harmonize a responsabilidade objetiva da instituição financeira com a eventual participação do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, de que *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*. As instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumprido destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O

fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.” [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança – que permite a atuação do fraudador – evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.” (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ” (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

“Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE POR FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO BOLETO FALSO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO E RECURSO DA CORRÉ PROVIDO PARA JULGAR OS PEDIDOS INICIAIS IMPROCEDENTES COM RELAÇÃO A ELA. I. CASO EM EXAME Recursos interpostos pela corré Aymoré e pelo autor contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais e condenou ambos os réus ao pagamento de indenização por danos materiais do valor de R\$1.036,04 e de danos morais no valor de R\$3.000,00. Em seu recurso, o autor busca a majoração da indenização por danos morais, enquanto a corré requer que todos os pedidos autorais sejam julgados improcedentes. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A principal questão em discussão é determinar se a ré recorrente pode ser responsabilizada pela fraude envolvendo pagamento de boleto falso pelo autor em razão de obtenção de dados por terceiros, e os efeitos jurídicos decorrentes. III. RAZÕES DE DECIDIR 1. A responsabilidade da instituição financeira por fraude bancária depende da ocorrência de fortuito interno ou de falha na prestação do serviço que tenha contribuído para o dano ao consumidor. No presente caso, não se evidencia falha da requerida, uma vez que a fraude foi perpetrada por terceiros sem qualquer conduta comissiva ou omissiva que pudesse ser atribuída à instituição financeira. 2. O autor agiu com descuido inescusável ao realizar o pagamento de boleto enviado por Whatsapp sem verificação mínima da autenticidade dos dados, em especial os do beneficiário. 3. A exposição dos dados do autor em processo de busca e apreensão não fere a LGPD e não configura vazamento de dados, pois a proteção de dados deve ser sopesada com o princípio da publicidade processual, que

é regra geral, sendo que a juntada de tais informações era necessária para comprovar a relação jurídica existente naquele processo. 4. Não há responsabilidade da instituição financeira, sendo a fraude decorrente exclusivamente de ação de terceiros e da falta de cautela do autor, configurando-se culpa exclusiva da vítima. 5. Assim, deve ser mantida a condenação somente em relação ao corréu Eduardo, inclusive quanto ao montante indenizatório arbitrado a título de danos morais, pois adequado às circunstâncias do caso concreto, não comportando majoração. IV. DISPOSITIVO Recurso do autor desprovido e recurso da corré provido para julgar os pedidos iniciais improcedentes em relação a ela.” (TJSP; Apelação Cível 1005727-70.2023.8.26.0048; Relator (a): ROSANA SANTISO; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Atibaia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2025; Data de Registro: 28/08/2025).

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

No presente caso, encontra-se somente o fortuito externo, caracterizado pelo descuido da autora ao realizar o pagamento de boletos enviados sem verificação mínima da autenticidade dos dados, em especial os do beneficiário.

Ademais, observa-se que, enquanto o pagamento do falso boleto ocorreu em 11/03/2025 (fls. 5/6), havia sido ajuizada, dias antes, ação de busca e apreensão em 26/02/2025 (fls. 10/13), certamente a fonte de obtenção dos dados pelos criminosos.

Contudo, o ajuizamento da ação de busca e apreensão representou exercício regular de direito diante da inadimplência e não há norma que obrigue o sigilo processual nesses casos, pelo contrário, a publicidade é a regra dos

processos judiciais e o sigilo dos autos deve ser controlado judicialmente de acordo com as hipóteses legalmente previstas, além de inexistir qualquer indício mínimo nos autos de que a instituição financeira tenha sido negligente quanto à exposição de dados pessoais da autora.

Portanto, inviável reconhecer que a juntada aos autos do contrato com os respectivos dados da autora, que era documento necessário à comprovação da relação jurídica naquele processo, tenha ferido a LGPD e ensejasse responsabilidade da ré por suposto vazamento.

Dessa forma, não houve falha de segurança e prestação defeituosa de serviços, motivo pelo qual a ré não responde objetivamente pela reparação dos danos causados, por aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse mesmo sentido:

“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 - Apelação Cível: 1008283-64.2021.8.26.0032, 27ª Câmara de Direito Privado, Relator: Alfredo Attié, Data de Publicação: 31/01/2024).

“Alienação fiduciária. Ação de busca e apreensão de veículo. Reconvenção. Réu que efetuou o pagamento das parcelas em atraso por meio de boleto falso, emitido por terceiro estelionatário. Ausência de prova concreta acerca da responsabilidade da instituição financeira por suposto vazamento de

informações cadastrais. Réu que faltou com a cautela esperada para o homem médio ao efetuar pagamento do boleto enviado pelo estelionatário via WhatsApp, sendo que o beneficiário do pagamento divergia da pessoa jurídica do banco. Culpa do consumidor verificada. Mora que não foi devidamente purgada. Sentença reformada para julgar procedente a busca e apreensão do veículo dado em garantia fiduciária, mantida a improcedência da reconvenção. Apelo da autora provido e improvido o do autor.” (TJSP Apelação Cível: 1000551-07.2022.8.26.0223, Relator: Ruy Coppola, 32ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 20/09/2022).

Por fim, com o reconhecimento da inexistência de responsabilidade objetiva, não há dano moral e material indenizáveis.

Destarte, o não provimento do recurso é medida de rigor.

Em face do decidido, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora para 15% sobre o valor atualizado da causa, considerando o trabalho adicional em grau recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, devendo ser observado o disposto no artigo 98, § 3º, do mesmo Código.

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **negar provimento ao recurso.**

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator