



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000287125

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003102-65.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante GABRIEL SANTANA MORENO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DIGIMAI S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 31 de março de 2026.

ADEMIR BENEDITO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 57531
APEL. N°: 1003102-65.2025.8.26.0625
COMARCA: MAUÁ
APTE. : GABRIEL SANTANA MORENO
APDOS. : BANCO DIGIMAI S/A.

Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Pagamento de parcela atrasada de contrato de financiamento de veículo – Link enviado ao mutuário por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp) – Contato realizado por número não pertencente aos canais oficiais da instituição financeira – Pagamento efetuado a terceiro estranho à relação contratual – Comprovante que indicava beneficiário diverso do banco – Inexistência de prova de falha na prestação do serviço ou de vazamento de dados – Ausência de demonstração de que a fraude tenha ocorrido no ambiente da instituição – Culpa exclusiva da vítima – Fortuito externo – Excludente de responsabilidade (art. 14, § 3º, II, do CDC) – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça – Recurso desprovido – Sentença mantida.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, ajuizada por GABRIEL SANTANA MORENO em face de BANCO DIGIMAI S/A.

Pela r. sentença de fls. 193/200, cujo relatório se adota, o feito foi julgado improcedente, condenando-se o requerente ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono da parte adversa, ora fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada, entretanto, a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade a ele concedida.

Inconformado, apela o autor (fls. 2113/230). Sustenta, em síntese, ter sido levado a erro, quitando parcela de um financiamento de veículo junto ao banco apelado por meio de pagamento de boleto falso obtido junto ao *Whatsapp* que possuía o distintivo da ré.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Afirma que não havia como identificar a fraude, pois confiou que o documento recebido correspondia a boleto legítimo e regularmente emitido. Diz que incide na espécie o Código de Defesa do Consumidor, bem como a Lei Geral de Proteção de Dados, argumentando haver falha na prestação do serviço bancário. Pleiteia, assim, a total procedência da demanda, para que seja indenizado materialmente e moralmente pelo golpe sofrido.

Recurso tempestivo, isento de preparo, com contrarrazões a fls. 234/250, com preliminar de não conhecimento do recurso.

É o relatório.

De início, aprecia-se a preliminar arguida pelo apelado em suas contrarrazões, a qual está fundada em ofensa ao princípio da dialeticidade recursal, donde se conclui que a mesma deve ser afastada.

Isto porque, os fatos e fundamentos externados em busca da reforma da r. sentença guardam real relação com os fatos declinados pelo autor na petição inicial, alinhando-se com os fundamentos da sentença.

Desta forma, a preliminar arguida pelo apelado deve ser afastada.

Passa-se à análise do recurso.

Cuidam os autos de ação de indenização por danos materiais, pretendendo o autor a restituição do valor de R\$ 781,00, decorrente do prejuízo que obteve ao pagar um boleto, referente a um financiamento de veículo, apontado como fraudado.

O autor requereu, também, condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Afirmou que, em 28/11/2024, recebeu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ligação de suposto atendente do banco oferecendo desconto para quitação de parcela em atraso, com indicação de dados contratuais. Diante da indisponibilidade de seu aplicativo bancário, solicitou a terceiro que realizasse pagamento via PIX à chave informada, valor que posteriormente lhe foi restituído.

No mês seguinte, foi informado de que a parcela permanecia em aberto, constatando tratar-se de golpe. Registrou boletim de ocorrência em 13/12/2024, posteriormente aditado.

A r. sentença foi de improcedência.

Pois bem.

Não obstante as alegações do autor, não há nos autos qualquer indício mínimo de que o réu tenha concorrido minimamente com a fraude perpetrada. Igualmente, não há demonstração de que os dados da vítima foram efetivamente obtidos pelo fraudador junto à instituição financeira.

Com efeito, restou demonstrado e confessado pelo autor que as tratativas para quitação da parcela do financiamento em aberto foram realizadas fora dos canais de comunicação disponibilizados pela financeira ré e sem observância das cautelas de praxe.

Note-se que as tratativas entre o autor e o suposto preposto da instituição financeira foram realizadas através do aplicativo de celular *WhatsApp*, em número não pertencente aos canais oficiais de comunicação do banco. Além disso, não cuidou o autor de certificar acerca da autenticidade do "link" para pagamento que lhe fora enviado, especialmente sobre o favorecido pelo pagamento, que indica claramente terceiro beneficiário do depósito (FIVE TECH GAMES LTDA – fls. 03).

Registre-se, ainda, que o perfil utilizado no contato apresentava inconsistência na própria identificação da instituição financeira,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

circunstância que se exigia do autor maior cautela na validação da autenticidade do contato, sobretudo antes de autorizar a realização de pagamento a chave indicada por meio diverso dos canais oficiais da instituição.

Além disso, a divergência na grafia do nome empresarial, aliada à ausência de qualquer indicativo de verificação oficial da conta no aplicativo, constitui elemento objetivo apto a afastar a aparência de legitimidade do contato.

Outrossim, ainda que se lamente o ocorrido, resta claro que o golpe se aperfeiçoou por desatenção (negligência) do autor.

Nesse passo, e como bem salientado pelo nobre magistrado, ao prolatar a decisão recorrida:

“Ora, os prejuízos alegados pelo autor não foram causados por conduta irregular da ré, mas sim pela ação criminosa de terceiros que, valendo-se da omissão de cuidado do autor obteve êxito na alteração dos dados do valor original da compra.

Assim, ao analisar-se a conduta da ré no evento, ou seja, se agiu com culpa ou não, conclui-se que esta não teve qualquer responsabilidade pela ocorrência do evento, inexistindo, portanto, o dever de indenizar. Sem contrariedade ao direito não há ilicitude, e, portanto, inexistente o dever de reparar o dano.

De toda forma, como demonstrado pela parte ré, no comprovante de pagamento à fl. 04 que seria referente ao suposto boleto falso (da parcela do financiamento em atraso), consta como beneficiário “Five Tech Games Ltda” (CNPJ57.335.579/0001-60), denominação de uma pessoa jurídica diversa da instituição financeira ré, o que já deveria ter demonstrado à parte autora a inautenticidade das informações e do contato realizado.

Ora, ao receber a chave para pagamento,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ainda que seu aplicativo bancário estivesse com problemas, deveria ter solicitado ao amigo a confirmação de quem receberia tais valores ("favorecido") antes da efetivação do pagamento, ou esperado momento oportuno para efetuar o pagamento diretamente de sua conta, ou ainda, ter conferido previamente as informações junto à instituição ré.

De se notar, ainda, que há erro grosseiro na indicação do "nome da empresa" no aplicativo, constando como "Banco Digi Mais", quando a denominação correta é "Banco Digimais" (sem separação), o que, por si só, já deveria ter chamado a atenção da parte autora, pois obviamente a instituição não erraria seus próprios dados e tampouco o aplicativo WhatsApp assim validaria pelo "Meta Verified" (conta sem o selo azul de verificação pela Meta ao lado do "nome da empresa" no perfil), acaso se tratasse de conta oficial no aplicativo.

Logo, a parte autora deixou de proceder com a cautela mínima necessária para evitar a ocorrência do golpe. Nesse contexto, nenhum elemento indica falha na prestação do serviço pela parte ré, inclusive no que tange à segurança das informações do consumidor, inexistindo continuidade nos prints das mensagens juntadas à fl. 03 para regular averiguação pelo Juízo (fls. 197/198)".

Por todos estes elementos, não há como imputar ao Banco Digimais S/A. qualquer responsabilidade pelos fatos narrados na inicial, pois evidente não ter concorrido para a efetivação da fraude praticada por terceiro, razão pela qual o recurso não merece provimento.

Isso porque tendo o requerente se socorrido de meios de comunicação diversos do disponibilizado pela financeira para pagamento do seu financiamento, não há que se falar em falha na prestação de serviços, mas sim em culpa exclusiva do autor, o que afasta o pedido da inicial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Impende salientar que, no caso em tela, não houve quaisquer vazamentos de dados sigilosos que se encontravam sob guarda da instituição financeira, de modo que se pudesse atribuir a esta eventual responsabilidade ou o chamado "risco da atividade", ainda que em ambiente virtual.

Destarte, uma vez que não se demonstrou, na hipótese, ter havido falha na prestação dos serviços pelo réu, e tendo os prejuízos do autor decorrido da ação de terceiros, não há que se falar na condenação do requerido ao pagamento de reparação por danos materiais ou morais.

Tem-se, no caso, o chamado fortuito externo.

Ressalta-se que o fortuito externo é uma excludente de responsabilização civil do prestador de serviço, uma vez que o mesmo não pode ser obrigado a reparar dano ao qual não tenha dado causa.

A propósito, assim já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

"APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Ação improcedente. Consumidor que pagou boleto emitido de forma fraudulenta. Crédito que foi destinado a terceiro estranho à relação negocial. Hipótese em que o contato inicial foi realizado pelo autor que, na busca por quitação do débito devido, se utilizou de canal diverso do previsto no contrato para tal fim. Falta de cautela que deu abertura à intervenção dos fraudadores. Ausência de prova de que tais boletos tenham sido gerados no âmbito da instituição financeira apelada. Fortuito externo apto a afastar o nexo de causalidade e, por conseguinte, a responsabilidade objetiva prevista no CDC. Situação de inadimplência que permanece. Sentença mantida. Recurso improvido" (TJSP; Apelação Cível 1020486-64.2021.8.26.0224; Relator(a):



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/10/2022; Data de Registro: 27/10/2022);

"DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Improcedência. Apelo da autora. Não acolhimento. Pagamento de boleto falso encaminhada por aplicativo de mensagens. Recorrente forneceu os dados do financiamento ao fraudador. Boleto com valor e data de vencimento diverso do ajustado no contrato bancário. Comprovante de pagamento que indica beneficiário outro que não o credor. Fraude grosseira. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas para efetuar o pagamento. Falha na prestação dos serviços não demonstrada. Precedentes desta Câmara. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO" (TJSP; Apelação Cível 1000762-20.2022.8.26.0554; Relator(a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2022; Data de Registro: 15/07/2022);

"AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO - PAGAMENTO DE PARCELAS ATRASADAS DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO - BOLETO FALSO OBTIDO VIA 'WHATSAPP' - CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR - EVENTO DANOSO - RESPONSABILIDADE CIVIL NÃO CONFIGURADA - LEI Nº 8.078/90, ART. 14, § 3º, INCISO II - AÇÃO IMPROCEDENTE - APELAÇÃO IMPROVIDA" (TJSP; Apelação Cível 1003526-78.2020.8.26.0576; Relator(a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2020; Data de Registro: 30/09/2020).

"Apelações Cíveis. Ação indenizatória. Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as partes. Alegação de que fora vítima de golpe possibilitada por falha na prestação dos serviços bancários. Não acolhimento. Boleto falso que foi encaminhado ao autor por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp). Boleto que constava nome da BV como beneficiária, quando do pagamento, o beneficiário foi alterado constando como favorecido a corré



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Mercadopago.com. Autor que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do contato feito por aplicativo de mensagens, bem como do boleto bancário. Inteligência do Art. 14, § 3º, II, do CPC. Excludente de responsabilidade. Sentença reformada. Improcedência da ação. Sucumbência exclusiva do autor. Recurso do autor prejudicado. Recurso da ré provido" (TJSP; Apelação Cível 1001273-16.2019.8.26.0233; Relator(a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibaté - Vara Única; Data do Julgamento: 14/08/2020; Data de Registro: 14/08/2020);

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Boleto adulterado. Pagamento de antecipação de financiamento de veículo. Linha de digitação que nitidamente endereça recursos a um terceiro banco deferente do mutuante. Falha imputável exclusivamente a quem efetuou o pagamento sem se ater a regras mínimas de verificação, ainda mais se tratando de valor considerável a pagar. Ausência de demonstração de nexos do dano com o Banco réu que deveria ter sido o beneficiário. Verificação de fortuito externo. Ação improcedente. Recurso não provido. Entender de modo diverso, responsabilizando o Banco por situações alheias e de estrito dolo do correntista ou terceiros (em que o dano não é causado pela atividade, a qual não passa de ocasião para a ocorrência do evento) seria o mesmo que admitir que a responsabilidade do Banco por 'risco integral', o que não tem abrigo no ordenamento jurídico brasileiro" (TJSP; Apelação Cível 1007864-38.2019.8.26.0477; Relator(a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2020; Data de Registro: 29/06/2020 - g.n.).

"Apelação. Prestação de serviços bancários. Ação de reparação de danos. Boleto fraudulento. Ausência de comprovação de que a fraude narrada pela autora tenha ocorrido no ambiente da instituição financeira/ré. Ônus da prova que incumbia à autora, em conformidade com o art. 373, I, do Código de Processo Civil. Sentença alterada. Recurso provido" (TJSP; Apelação Cível 1004773-29.2019.8.26.0609; Relator(a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Direito Privado; Foro de Taboão da Serra - 2ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 17/06/2020; Data de Registro:
17/06/2020);

"Ação indenizatória - Pedido fundamentado no pagamento de boletos adulterados mediante fraude perpetrada por terceiros ('golpe do boleto'), a título de aquisição de serviços da autora - Recebimento de boleto falso por meio de comunicação eletrônica alegadamente enviada pela autora - Utilização indevida de dados de autora e réus - Hipótese de culpa exclusiva de terceiro ou ainda culpa concorrente das vítimas - Ausência de demonstração de que a fraude se deu em razão de participação ou negligência dos réus - Inaplicabilidade, no específico caso, da hipótese de responsabilização objetiva - Demanda improcedente - Recursos providos" (TJSP; Apelação Cível 1025913-94.2019.8.26.0100; Relator(a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/06/2020; Data de Registro: 10/06/2020).

Ante o exposto, e pelas razões indicadas, de rigor o desprovimento do apelo.

Em decorrência do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majora-se a verba honorária para 15% do valor atualizado da causa, observada, no entanto, a gratuidade anteriormente concedida.

Ademir de Carvalho Benedito
Relator