



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000295415**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003579-02.2025.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante MARCELO RIBEIRO DA FONSECA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DAYCOVAL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº 0862**

APELAÇÃO CÍVEL: nº 1003579-02.2025.8.26.0506

RECORRENTE: Marcelo Ribeiro da Fonseca

RECORRIDO: Banco Daycoval S.A.

COMARCA DE ORIGEM: Ribeirão Preto – 12ª Vara Cível

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Relação de consumo. Instituição financeira. GOLPE praticado por terceiro mediante contato via aplicativo de mensagens (WHATSAPP). Pagamento voluntário de BOLETO FRAUDULENTO fora de canais oficiais. Conversas juntadas que não demonstram atuação de preposto, utilização de meio institucional ou vazamento de dados internos. Boleto com beneficiário apenas aparente. Comprovante de pagamento que revela destinação do valor a terceiro estranho à relação contratual. Fortuito externo. Culpa exclusiva do consumidor/terceiro. Excludente do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Ausência de nexo causal e de falha na prestação do serviço. Sentença de improcedência mantida. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por Marcelo Ribeiro da Fonseca contra a r. sentença proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de Banco Daycoval S.A., que julgou improcedentes os pedidos, ao fundamento de inexistência de nexo causal entre a atividade da instituição financeira e o golpe praticado por terceiro, reconhecendo a culpa exclusiva da vítima/terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Ao final, condenou o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios arbitrados, por equidade, em R\$ 2.500,00, observada a gratuidade da justiça deferida (CPC, art. 98, §§2º e 3º) (fls. 189/203).

Inconformado, sustenta o Apelante, em síntese, que se trata de relação de consumo e que incide a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços (art. 14 do CDC), havendo, no caso, falha na prestação do serviço bancário, porquanto o fraudador detinha dados do financiamento e se apresentou como representante da instituição. Alega

que as conversas de WhatsApp demonstram a aparência de legitimidade da intermediação, invoca a Súmula 479 do STJ e postula a reforma integral da sentença, com a condenação do banco à restituição do valor pago e ao pagamento de indenização por dano moral, nos termos requeridos na inicial (fls. 206/214).

Tempestivo e isento de preparo (justiça gratuita concedida a fls. 100/102), o recurso foi processado.

Em contrarrazões (fls. 218/226), o Apelado pugna pela manutenção da sentença, reafirmando a culpa exclusiva do consumidor/terceiro e a inexistência de qualquer evidência de emissão do boleto pelo banco, tampouco de utilização de canal oficial. Assinala que o comprovante de pagamento revela beneficiário pessoa física e instituição bancária diversa, o que afasta onexo causal e impede a incidência da Súmula 479 do STJ. Requer, ao final, o desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

#### **É o relatório.**

#### **Fundamento e decido.**

De início, cumpre reconhecer que a relação jurídica estabelecida entre Marcelo Ribeiro da Fonseca e Banco Daycoval S.A. é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, porquanto o autor figura como destinatário final do serviço bancário e a instituição financeira como fornecedora de serviços de natureza bancária e creditícia.

Em razão disso, aplica-se a responsabilidade objetiva prevista no art. 14, caput, do CDC, segundo o qual *“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*. Todavia, o §3º do mesmo dispositivo estabelece excludentes de responsabilidade, dispondo que *“o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

À luz do art. 373, I, do Código de Processo Civil, o ônus de provar o fato constitutivo do direito incumbe ao autor, sem prejuízo da possibilidade de inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC), que exige verossimilhança das alegações e hipossuficiência técnica, condições estas que, mesmo quando presentes, não dispensam a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demonstração mínima do nexo causal entre o alegado defeito do serviço e o dano invocado.

A controvérsia recursal reside em apurar se, no caso concreto, houve defeito na prestação do serviço bancário apto a atrair a responsabilidade objetiva do Banco Daycoval S.A. pelo golpe perpetrado por terceiro via aplicativo WhatsApp, que culminou no pagamento, pelo autor, de boleto fraudulento. Em outras palavras, se as mensagens juntadas aos autos e os documentos correlatos comprovam a utilização de canal oficial ou atuação de preposto do banco, ou, ainda, vazamento de dados internos, de modo a infirmar a conclusão do juízo a quo acerca do fortuito externo e da culpa exclusiva do consumidor/terceiro.

A petição inicial relata que, em 06/05/2024, o autor foi contatado via WhatsApp por suposta representante do banco, a qual, munida de informações do financiamento, teria oferecido refinanciamento, encaminhando boleto no valor de R\$ 751,69, que foi pago (fls. 1/4). A narrativa é corroborada pelas conversas de WhatsApp juntadas às fls. 29/49, nas quais se nota a abordagem por terceiro que se apresenta como representante do banco, menciona valores próximos aos das parcelas e encaminha instruções para pagamento.

Entretanto, inexistem, nos referidos prints, qualquer dado que evidencie a oficialidade do canal: não há número de protocolo, identificação funcional, domínio institucional, e-mail corporativo, selo de verificação empresarial, remissão a SAC ou ouvidoria, ou qualquer outra autenticação institucional.

Trata-se de conversa informal, desprovida de chancela do fornecedor, circunstância que, por si só, impede reconhecer vínculo entre o interlocutor e a instituição financeira.

Não se extrai, ainda, desses diálogos, qualquer dado sensível de origem interna que demonstre vazamento de informações do sistema do banco; os dados referidos são genéricos e compatíveis com informações que poderiam ser inferidas a partir de documentos de cobrança ou do próprio histórico contratual, já revelado em comunicações anteriores.

No que tange aos boletos, o conjunto probatório requer leitura integrada. Os documentos de fls. 22/23, a despeito de ostentarem, em sua face, o nome “Banco Daycoval” e “Daycoval – Financeira de Veículos”, simulam aparência de legitimidade. Todavia, o que define o destinatário real da quantia não é a mera indicação gráfica do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

beneficiário, mas, sim, a linha digitável, a instituição liquidante e, especialmente, o comprovante de pagamento.

E é precisamente o comprovante que revela o vício essencial: as fls. 70/72 evidenciam que o valor não ingressou em conta do Banco Daycoval S.A., mas foi destinado a beneficiário diverso, inclusive pessoa física, e por instituição bancária que não corresponde à ré.

Desse modo, o boleto é materialmente fraudado, ainda que formalmente disfarçado, e o pagamento foi voluntariamente feito a terceiro estranho à relação contratual, fora de qualquer canal oficial do fornecedor.

Tal constatação harmoniza-se com a ratio decidendi da sentença. O juízo de origem pontuou, com acerto, que o autor não comprovou a participação do banco na emissão do boleto ou na intermediação da renegociação; que o título não continha o número do contrato; que o pagamento foi direcionado a terceiro; e que as tratativas se deram em ambiente informal, alheio à esfera de vigilância da instituição, o que caracteriza fortuito externo, apto a romper o nexo causal e a ensejar a excludente do art. 14, §3º, II, do CDC.

Realçou, ainda, a preclusão do direito à prova pela ausência de especificação oportuna, nos termos do art. 355, I, do CPC, referindo precedentes do TJSP e do STJ que reconhecem a legitimidade do julgamento antecipado nas hipóteses em que as partes, intimadas, deixam de indicar provas a produzir (fls. 190/196).

Esse conjunto argumentativo, ancorado em prova documental e em orientação jurisprudencial consolidada, conduz à manutenção do decisum guerreado.

A invocação, pelo apelante, da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*) não socorre sua tese.

Com efeito, a incidência do enunciado pressupõe que a fraude esteja inserida no risco da atividade bancária, ou seja, constitua fortuito interno, como sucede em clonagem de cartões em ambiente do próprio banco, operações não reconhecidas realizadas por falhas de autenticação no sistema da instituição, ou golpes perpetrados a partir de canais oficiais.

boleto foi emitido por terceiro e liquidado em instituição diversa, sem qualquer participação do banco recorrido. Ausente, pois, o elemento de internalidade do risco, o evento caracteriza fortuito externo, que exclui a responsabilidade objetiva do fornecedor, como expressamente autoriza o art. 14, §3º, II, do CDC.

Também não prospera a tentativa de fazer incidir a teoria da aparência. A confiança legítima do consumidor, para fins de responsabilização do fornecedor, demanda conduta objetiva deste capaz de induzir, razoavelmente, a crença na legitimidade do ato.

No caso, não houve utilização de endereço eletrônico institucional, ambiente autenticado, protocolo ou qualquer outro elemento que tornasse objetivamente inviável ao consumidor perceber a atipicidade da via de contato e do título apresentado.

Ao reverso, havia elementos ostensivos de alerta: ausência de número do contrato no boleto, divergência da instituição bancária e do beneficiário final, além da inexistência de canal oficial de confirmação. Tais circunstâncias, devidamente pontuadas na sentença, afastam o liame causal e põem em relevo a culpa exclusiva do consumidor/terceiro, o que obsta a responsabilização civil do banco recorrido.

Este tem sido o posicionamento majoritário neste Núcleo de Justiça 4.0:

*“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. **GOLPE DO BOLETO FALSO.** PAGAMENTO A BENEFICIÁRIO DIVERSO. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. **FORTUITO EXTERNO.** INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE CIVIL AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. *Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação de indenização fundada no pagamento de boleto fraudulento, cumulada com pedido de reparação por danos morais, ajuizada em face de instituição financeira e empresa intermediadora de pagamentos, sob alegação de falha na prestação do serviço e vazamento de dados.* II. *QUESTÃO EM DISCUSSÃO* 2. *A questão em discussão consiste em definir se as rés podem ser responsabilizadas civilmente pelos prejuízos suportados pela autora em decorrência do pagamento de boleto bancário fraudado, à luz do Código de Defesa do Consumidor, especialmente quanto à caracterização de fortuito interno ou externo e à existência de nexo causal.* III. *RAZÕES DE DECIDIR* 3. *A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, sem que isso implique**

responsabilidade automática do fornecedor. 4. A responsabilização das instituições financeiras por fraudes envolvendo boletos falsos exige prova de que o consumidor foi direcionado ao fraudador por prepostos ou canais oficiais de atendimento, nos termos do Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado do TJSP. 5. O boleto fraudado não foi emitido nem obtido por meio dos canais oficiais das rés, tampouco houve comprovação de participação ou falha de segurança interna das instituições demandadas. 6. **A interação da autora ocorreu em ambiente externo e não oficial, com terceiro fraudador, caracterizando fortuito externo e rompendo o nexo causal necessário à responsabilização civil.** 7. A mera utilização de dados pessoais ou contratuais pelo fraudador não é suficiente para comprovar vazamento interno ou defeito no serviço bancário. 8. **Inaplicável, no caso concreto, a Súmula 479 do STJ, por inexistir falha na segurança do sistema bancário ou fortuito interno imputável às rés.** IV. DISPOSITIVO E TESE 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. O pagamento de boleto bancário fraudado, obtido fora dos canais oficiais da instituição financeira, caracteriza fortuito externo e afasta a responsabilidade civil do fornecedor por ausência de nexo causal. 2. **A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes pressupõe demonstração de falha na prestação do serviço ou direcionamento do consumidor ao fraudador por canais oficiais.** Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14, § 3º, II; CPC, art. 85, §§ 2º e 11. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; TJSP, Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado; TJSP, Apelação Cível nº 1004188-57.2024.8.26.0655, Rel. Des. José Paulo Camargo Magano, j. 07.10.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1000056-04.2024.8.26.0219, Rel. Des. Marcos de Lima Porta, j. 31.01.2025.” (TJSP; Apelação Cível 1000209-83.2025.8.26.0063; Relator (a): Marcio Bonetti; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-**T. II** (DP2); Foro de Barra Bonita - 2ª Vara; Data do Julgamento: 16/03/2026; Data de Registro: 16/03/2026 – **g.n**)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. IMPROCEDÊNCIA. **"GOLPE DO BOLETO FALSO"**. FALHA DE SEGURANÇA NÃO DEMONSTRADA. PAGAMENTO VOLUNTÁRIO SEM AS DEVIDAS CAUTELAS PELA AUTORA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. INDENIZAÇÃO INDEVIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame I. Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos indenizatórios formulados, afastando a responsabilidade do banco réu e reconhecendo a culpa

*exclusiva da consumidora e de terceiros pelo prejuízo decorrente do pagamento de boleto fraudulento. II. Questão em discussão 2. Discute-se a responsabilidade da instituição financeira ré pelo prejuízo decorrente da fraude narrada. III. Razões de decidir 3. Autora que foi vítima do "golpe do falso boleto", efetuando o pagamento do boleto emitido pelo banco réu, supostamente referente à mensalidade do seu plano de saúde, deixando, todavia, de exibir o e-mail pelo qual teria recebido o boleto fraudulento. Impossibilidade de identificação do remetente da mensagem. Vazamento de dados pela instituição financeira não evidenciado. Falha de segurança não caracterizada. Pagamento voluntário do boleto pela requerente, sem que fossem adotadas as cautelas devidas para verificação do beneficiário da transação. 4. A instituição financeira não responde pelos prejuízos decorrentes de golpe sofrido pelo consumidor, quando este se caracteriza como fortuito externo, sem relação direta com eventuais falhas de segurança de seus sistemas. **Hipótese dos autos que não evidencia eventual falha de segurança, mas sim culpa exclusiva da vítima e dos terceiros a excluir a responsabilidade do requerido (art. 14, §3º, II, CDC). Improcedência que deve ser mantida. IV. Dispositivo 5. Negado provimento ao recurso.” (TJSP; Apelação Cível 1008767-29.2025.8.26.0068; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. **IV** (DP2); Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2026; Data de Registro: 12/03/2026 – g.n)***

Reitere-se, por fim, que a simples alegação de “vazamento de dados” não se sustenta nos autos. Não há prova técnica de comprometimento de base de dados, de logs de atendimento ou de que a tratativa tenha se originado em canais do fornecedor. O acervo documental limita-se a prints de conversas informais e a boletos de aparência enganosa, desmentidos pelo comprovante de liquidação que indica beneficiário alheio.

Nesse contexto, a inversão do ônus da prova não tem o condão de dispensar o autor de trazer, ao menos, indícios robustos de que o evento danoso se insere na esfera de controle da instituição financeira, o que não ocorreu.

A conclusão do juízo de improcedência, portanto, deve ser preservada, inclusive no tocante aos danos morais, pois, ausentes ilicitude e nexos, inexistente dever de indenizar.

Diante do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Com fundamento no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, e em



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conformidade com a orientação firmada pelo Superior Tribunal de Justiça no Tema 1.059, majoro os honorários advocatícios fixados em desfavor do apelante em R\$ 500,00 sobre a base de cálculo já estabelecida na sentença, por equidade nos termos do art. art. 85, § 8º, do CPC, observada a gratuidade de justiça concedida à parte autora.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal. Observo, ainda, que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, sendo, portanto, desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

**Fabiana Calil Canfour de Almeida**  
**Relatora**