



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000132898

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005430-10.2025.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante BANCO VOTORANTIM S.A., é apelado FABIANA CORAZZA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1005430-10.2025.8.26.0625

Apelante: Banco Votorantim S.a.

Apelado: FABIANA CORAZZA

Comarca: Taubaté

Juiz(a): José Claudio Abrahão Rosa

Voto nº 13576

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO BOLETO FALSO. QUITAÇÃO DE FINANCIAMENTO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. REFORMA DA SENTENÇA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória cumulada com indenização por danos morais, para declarar a inexistência de débito relativo a contrato de financiamento de veículo, reconhecer a quitação integral do contrato e condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais, em razão de pagamento realizado pela autora mediante boleto posteriormente identificado como falso, emitido por terceiro fraudador.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos suportados pela consumidora em decorrência de fraude praticada por terceiro, mediante pagamento de boleto falso, bem como se há falha na prestação do serviço apta a ensejar a declaração de inexistência do débito e a condenação por danos morais .

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, nos termos da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, sendo objetiva a responsabilidade civil, desde que presente o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

4. A responsabilidade objetiva do banco por fraudes praticadas por terceiros limita-se às hipóteses de fortuito interno, conforme a Súmula nº 479 do STJ, exigindo demonstração de falha na prestação do serviço ou vazamento de dados sigilosos do consumidor.

5. Inexiste prova de falha do serviço bancário, uma vez que o contato com o fraudador foi iniciado pela própria consumidora, que forneceu dados pessoais sem a adoção das cautelas mínimas exigidas na operação.

6. O boleto pago apresentava inconsistências relevantes, como número de contrato diverso e valor significativamente inferior ao saldo devedor real, circunstâncias que evidenciam a possibilidade de detecção da fraude pela consumidora.

7. Não se comprovou a utilização de dados sigilosos obtidos a partir da instituição financeira, nem qualquer conduta comissiva ou omissiva do banco que tenha contribuído para a ocorrência do dano.

8. Configura-se fortuito externo, caracterizado por fraude praticada exclusivamente por terceiro, aliada à culpa exclusiva da consumidora, o que afasta a responsabilidade do fornecedor, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira não responde por prejuízos decorrentes de pagamento de boleto falso quando inexistente falha na prestação do serviço ou vazamento de dados sigilosos, caracterizando-se fortuito externo. 2. A culpa exclusiva do consumidor, que realiza pagamento sem a cautela mínima diante de inconsistências evidentes, afasta a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II; Código de Processo Civil, arts. 85, §§2º, 8º e 11, 86, 98, §§2º e 3º, 488 e 1.025.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível nº 1010633-26.2023.8.26.0009, Rel. Des^a Léa Duarte, j. 09.04.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1031267-10.2023.8.26.0602, Rel. Des. Sá Moreira de Oliveira, j. 29.10.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1000104-44.2024.8.26.0095, Rel. Des^a Rosana Santiso, j. 05.08.2025.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora em face da r. sentença de fls.163/166, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido e declaro a inexistência do débito com a integral quitação do contrato de financiamento de veículo descrito na inicial, e condeno o réu a pagar a autora, a título de danos morais, o valor de R\$5.000,00, atualizado e acrescido de juros, ambos a contar da data desta sentença. Sendo ambas as partes vencedoras e vencidas, na forma do art. 86 do Código de Processo Civil, a ré pagará as despesas processuais na proporção de 70%, ficando o restante das despesas a cargo da autora, ressalvada a gratuidade. Dada a sucumbência recíproca e parcial, condeno a ré a pagar os honorários do advogado da autora, que arbitro em R\$1.500,00, nos termos do art. 85, §8º, do CPC, bem como condeno a autora a pagar honorários advocatícios a ré, os quais fixo em R\$1.300,00, nos termos do art. 85, §8º, do CPC, ressalvada a gratuidade.”*

Apela a parte ré, sustentando a reforma da r. sentença, com base na ausência de responsabilidade, culpa exclusiva da autora, inexistência da falha na prestação de serviço e ausência de danos morais.

Contrarrazões da parte autora fls. (257/261), sustentando a manutenção da r. sentença.

É o relatório, fundamento e voto.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

Desnecessária a análise das preliminares invocadas pelo recorrente, à luz do artigo 488 do CPC, pois a decisão de mérito será favorável à parte a quem aproveitaria eventual pronunciamento nos termos do artigo 485 do CPC.

Passo à análise do mérito recursal!



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O recurso merece provimento, respeitado o entendimento do MM. Juiz!

A questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira ré quanto ao dano sofrido pela autora.

Consta dos autos que a autora alega ter recebido mensagens de *whatsapp* de pessoa que se apresentou como representante do Banco Votorantim, apresentando oferta para a quitação de dívida de financiamento de veículo com desconto. Conforme alegado na petição inicial, a abordagem teria induzido a autora a pagar um boleto no valor de R\$ 5.000,00 para quitar a dívida, sendo que posteriormente, ao notou a permanência das cobranças, tendo o banco réu alegado que o boleto pago era falso e que a autora foi vítima de fraude.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos incide a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Além da Súmula n. 479, também do C. STJ, que estabelece 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.

No caso dos autos, contudo, o banco-réu se desincumbiu suficientemente do seu ônus de comprovar a inocorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização.

Por mais lamentável que seja o fato ocorrido com a autora, observa-se que houve descuido inescusável de sua parte, pois, ao receber mensagens de número desconhecido, veio a acreditar, sem adotar outras cautelas, que se tratava de funcionário do banco, tendo seguido as instruções recebidas, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Não se ignora que é dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados aos seus clientes. Dentre os deveres de segurança, se encontra aquele de evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

perpetradas por terceiros.

Contudo, ainda que, em virtude da teoria do risco da atividade, as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ainda é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

Nesse sentido, não restou demonstrado que tenha ocorrido falha de serviço por parte da instituição financeira ou que tenha havido vazamento de informações sigilosas. Conforme se observa dos documentos de fls. 15/20, quem iniciou o contato com o falso atendente foi a autora, tendo sido ela a responsável por informar seu CPF e número de parcelas atrasadas. Observa-se, também, que no boleto falso de fls. 19 consta número de contrato (12015000223825) diverso do presente no contrato de fls. 48/50 (nº 150987210) e do registrado no aplicativo de fls. 14 (nº 844440071446-0). Em nenhum momento a autora comprovou a utilização de dados sigilosos retidos pelo banco pelo estelionatário.

Além disso, observa-se que o valor de R\$5.000,00 cobrado no falso boleto (fls. 19) difere significativamente do saldo devedor da autora no valor de R\$ 32.214,09 (fls. 14) e até mesmo do valor de R\$ 6.457,22 oferecido pelo falso atendente (fls. 16), de modo que cabia à autora desconfiar de erros e discrepâncias notórias entre as informações prestadas.

Portanto, não é possível reconhecer que houve falha no serviço, visto que as provas juntadas demonstram culpa exclusiva da autora que deixou de observar a cautela exigida para a situação, restando caracterizado fortuito externo, correspondente à excludente de responsabilidade do fornecedor, nos moldes do art. 14, §3º, II, do CDC.

Salienta-se que, para que se configure a responsabilidade objetiva da instituição bancária, é necessário que haja comprovação de conduta, do dano e do nexo causal entre a conduta e o dano. No entanto, nenhuma conduta do banco, comissiva ou omissiva, possui nexo de causalidade com os danos sofridos pela autora, decorrentes



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores, o que é questão de segurança pública, e de sua própria falta de zelo, razão pela qual deve ser reformada a r. sentença.

Nesse mesmo sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. INEXISTÊNCIA DE VAZAMENTO DE DADOS SIGILOSOS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais proposta por consumidora contra instituição financeira. A autora alegou ter sido vítima de fraude bancária ao ser induzida por suposto atendente do banco a realizar uma transferência via PIX no valor de R\$ 9.860,00, sob a falsa promessa de estorno. Requereu a condenação da instituição ao ressarcimento do valor transferido, bem como ao pagamento de danos morais no montante de R\$ 10.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se há responsabilidade da instituição financeira pelos danos sofridos pela consumidora em razão da fraude praticada por terceiros. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A jurisprudência admite a responsabilização do banco em casos de golpes de falsa central de atendimento apenas quando evidenciado que os criminosos possuíam dados sigilosos do cliente, obtidos por falha de segurança da instituição, o que não restou comprovado nos autos. 4. No caso concreto, não há qualquer prova de que os fraudadores tenham obtido informações sigilosas da consumidora por meio da instituição financeira. A autora não apresentou registros de chamadas que indicassem a origem da ligação fraudulenta. 5. 3. A responsabilidade da instituição financeira não se configura quando o dano decorre de culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 6. A própria autora interagiu com os golpistas e autorizou a transação contestada, o que evidencia a sua participação na concretização do golpe. 7. Não há indícios de falha na segurança do serviço bancário. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso desprovido. Sentença de improcedência mantida. 9. Tese de julgamento: A autorização expressa do consumidor para a realização da transação bancária afasta a alegação de falha na prestação do serviço.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código de Processo Civil, art. 487, I. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1057867-90.2021.8.26.0100, Rel. Des. Gil Coelho, j. 27.05.2022; TJSP, Apelação Cível 1013904-42.2021.8.26.0032, Rel. Des. Thiago de Siqueira, j. 13.04.2022; TJSP, Apelação Cível 1002702-15.2021.8.26.0082, Rel. Des. Francisco Giaquinto, j. 27.04.2022. (TJSP; Apelação Cível 1010633-26.2023.8.26.0009; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional IX - Vila Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025).”;

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - Rede social Fraude praticada por terceiros mediante utilização fraudulenta de conta de pessoa conhecida da autora - Proposta de investimento bancário, através de transferência bancária, objetivando ganhos rápidos e irreais - Golpe do Instagram para suposto investimento em criptomoeda - Transferência livremente realizada sem qualquer cuidado a estelionatário - Sem falha no sistema operacional da ré ou contribuição para o ocorrido Culpa exclusiva da consumidora Precedentes desta Câmara - Sentença mantida. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1031267-10.2023.8.26.0602; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024).”;

“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO EMPREGO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NÃO CONFIGURADA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude. O recorrente alega ter sido vítima de estelionato ao realizar transferências via Pix para contas de terceiros, após proposta enganosa de trabalho, atribuindo responsabilidade às instituições financeiras rés, pleiteando a restituição dos valores transferidos e indenização por danos morais no valor de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

R\$ 10.000,00. II. *QUESTÃO EM DISCUSSÃO* A questão central em discussão consiste em definir se as instituições financeiras requeridas respondem objetivamente pelos danos causados ao autor em razão de fraude perpetrada por terceiros, bem como estabelecer se houve falha na prestação dos serviços bancários apta a gerar o dever de indenizar por parte das rés. III. *RAZÕES DE DECIDIR* A relação jurídica entre o autor e as instituições financeiras caracteriza-se como de consumo, nos termos da Súmula n. 297 do STJ, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva e se limita aos casos em que o dano decorre de falha na prestação dos serviços, conforme entendimento consolidado na Súmula n. 479 do STJ. No caso concreto, a transferência realizada pelo autor foi espontânea e não decorreu de falha de segurança das rés, configurando-se fortuito externo à atividade bancária. O autor agiu com negligência ao realizar transferência de valor com base em proposta de suposto trabalho, sem verificar sua autenticidade, caracterizando sua culpa exclusiva e de terceiros, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Ainda que não tenha sido comprovada a regularidade documental dos titulares das contas receptoras, inexistente nexo de causalidade entre eventual falha na abertura dessas contas e os danos suportados, tendo em vista a conduta voluntária do autor. IV. *DISPOSITIVO* Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000104-44.2024.8.26.0095; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Brotas - 1ª Vara; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 05/08/2025).”;

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA POR TERCEIRO. PAGAMENTO DE FALSO BOLETO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE POR CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. SENTENÇA MANTIDA. I. CASO EM EXAME 1. Ação indenizatória em que a autora, correntista do banco réu, busca reparação de danos causados por transferência bancária indevida, após ser induzida por fraudador a realizar operações no aplicativo do banco. Alegação de falha na prestação do serviço bancário. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

duas questões: (i) se o banco réu é parte legítima para responder à ação; e (ii) se há responsabilidade do banco pelos danos causados pela fraude de terceiro. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O banco é parte legítima, uma vez que se trata de relação de consumo sujeita ao CDC. 4. A responsabilidade objetiva do banco é afastada pela culpa exclusiva da vítima, que ao receber contato de número telefônico não oficial, seguiu instruções de terceiro e realizou pagamento de boleto falso por meio do aplicativo bancário, sem verificar os canais oficiais do banco. 5. Não houve falha do banco ou vazamento de informações que facilitassem a fraude. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Sentença mantida. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco em fraude praticada por terceiros é afastada em caso de culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, do CDC). Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II; CPC, art. 355, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297. (TJSP; Apelação Cível 1021192-36.2023.8.26.0011; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025).”

Ademais, não havendo ato ilícito praticado ou abuso de direito, não há que se falar em restituição do indébito ou dano moral indenizável.

Redistribuo a sucumbência e condeno apenas a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 12% (doze por cento) do valor da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

Todavia, em razão da concessão da gratuidade da justiça, tais obrigações permanecerão sob condição suspensiva de exigibilidade, conforme o disposto no art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015

Em suma, o caso é de provimento total do recurso, para os seguintes fins: i) Reformar a r. sentença, afastando a responsabilização da ré pelos danos ocorridos, a declaração de inexistência do débito e a respectiva condenação ao pagamento de indenização; ii) Redistribuir a sucumbência, condenando apenas a autora apelada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios em 12% do valor da causa.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por dar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator