



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000105388**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008812-08.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO VOTORANTIM S.A., é apelada SIMONE DE JESUS MENDES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

**MARIO SERGIO LEITE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1008812-08.2023.8.26.0002

Apelante: BANCO VOTORANTIM S.A

Apelada: SIMONE DE JESUS MENDES

Origem: 13ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro, Comarca da Capital

Juiz: ROGE NAIM TENN

**Voto nº 1.232**

*APELAÇÃO. Ação Declaratória e Condenatória. Contrato de financiamento. Golpe do boleto. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do réu, alegando a inexistência de responsabilidade pelo evento danoso. Cabimento. Pagamento direcionado a terceiro estranho à relação contratual. Divergências formais e materiais em relação aos boletos regularmente emitidos pela instituição financeira. Ausência de prova de emissão pelo sistema do banco e indícios de falsidade do e-mail. Culpa exclusiva do consumidor. Danos morais e restituição indevidos. Recurso provido.*

Trata-se de Apelação interposta contra sentença proferida em Ação Declaratória e Condenatória, proposta por SIMONE DE JESUS MENDES contra BANCO VOTORANTIM S.A que julgou improcedente a ação para declarar a inexistência débitos indicados na inicial, referentes aos boletos fraudados de novembro e dezembro de 2022 e condenar o réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais, valor a ser atualizado desde a publicação desta sentença e acrescido de juros de 1% desde o evento danoso, bem como no pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em



10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, atualizado.

Apela o réu, alegando, em síntese, a inexistência de responsabilidade pelo evento danoso, ao argumento de que o pagamento foi direcionado a terceiro estranho à relação contratual, que os boletos pagos não foram emitidos a partir de seu sistema informatizado e que apresentam divergências relevantes em relação aos boletos legítimos, caracterizando culpa exclusiva da autora a afastar o dever de indenizar. Ao final, pleiteia a reforma integral da sentença, com a improcedência da ação.

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado.

**É o breve relatório do necessário.**

O recurso merece provimento.

Cuida-se de ação ajuizada pela apelada, alegando ter recebido boletos falsos por e-mail supostamente vinculado à instituição financeira, os quais quitou, vindo posteriormente a ser cobrada e negativeda.

Pois bem.

Respeitado o entendimento do MM Juiz sentenciante, a análise do conjunto probatório revela que a situação retratada nos autos não autoriza a imputação de responsabilidade à instituição financeira.

Com efeito, os documentos acostados demonstram que os pagamentos efetuados não foram direcionados à instituição financeira apelante, mas sim a terceiros estranhos à relação contratual, circunstância expressamente identificável nos comprovantes de pagamento, nos quais consta beneficiário diverso do banco,

elemento que, por si só, já indicava a irregularidade da operação.

Além disso, verifica-se que os boletos regularmente emitidos pela instituição financeira, utilizados pela própria apelada em períodos anteriores, e os boletos por ela pagos, evidencia divergências objetivas e relevantes, incompatíveis com a tese de identidade entre os documentos.

Com efeito, enquanto os boletos legítimos contêm a identificação completa da operação, com indicação do número do contrato, número da parcela, valor do principal, juros, multa, encargos por atraso, bem como o endereço completo do pagador, os boletos pagos pela apelada não indicam o número do contrato, não identificam a parcela a que se referem, não discriminam juros, multa ou encargos, tampouco trazem o endereço completo da pagadora, apresentando-se como documentos genéricos e incompletos (cfr. fls. 39/40 e 187/189).

Verifica-se, ainda, divergência quanto à identificação do beneficiário, uma vez que os valores foram creditados em favor de terceiros estranhos à relação jurídica (cfr. fls. 192/193), circunstância absolutamente incompatível com a dinâmica regular de quitação de financiamento bancário.

Também não se extrai dos autos prova técnica idônea capaz de demonstrar que o e-mail por meio do qual a apelada afirma ter recebido o boleto tenha, de fato, se originado de canal oficial da instituição financeira. Pelo contrário, há indícios de inconsistência e ausência de autenticação mínima, não sendo possível imputar ao apelante a autoria ou o controle da mensagem eletrônica utilizada pelo fraudador.

Diante desse cenário, constata-se que a fraude não decorreu de vulnerabilidade do sistema bancário nem de falha na prestação do serviço, mas sim da conduta exclusiva da própria apelada, que efetuou o pagamento sem a verificação mínima dos dados essenciais do boleto, especialmente quanto à identificação do

beneficiário, do contrato e da parcela, rompendo-se, assim, o nexo causal.

Não se trata, portanto, de fortuito interno, mas de hipótese que se enquadra na excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando-se a incidência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Inexistente, portanto, a responsabilidade da instituição financeira, ficam prejudicados os pedidos de indenização por danos morais e de restituição dos valores pagos, impondo-se a improcedência integral da ação.

Nesse sentido, têm-se os seguintes julgados proferidos por este Egrégio Tribunal de Justiça:

*“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO BOLETO FALSO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO AUTOR. BOLETO FRAUDADO E EMITIDO FORA DO AMBIENTE VIRTUAL DO BANCO RÉU. AUSÊNCIA DE OBSERVAÇÃO DAS CAUTELAS MÍNIMAS. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.( Apelação nº 1001432-18.2024.8.26.0480, Relator JÚLIO CÉSAR FRANCO, J. 27.06.2025).*

*“AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Alegação de falha na prestação dos serviços bancários Boleto de aluguel falso - Pretensão de condenação do banco ao pagamento, em dobro, do valor dispendido e de indenização por danos morais Sentença de improcedência Insurgência da autora Descabimento Hipótese em*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*que os prejuízos decorreram de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro (CDC, art. 14, § 3º, II) Boleto fraudado que foi enviado à autora, por e-mail, pela administradora do imóvel alugado Existência de divergências em relação ao beneficiário do boleto que poderiam ter sido verificadas pela autora antes da confirmação do pagamento Ausência de responsabilidade da instituição financeira Precedentes do E. TJSP - RECURSO NÃO PROVIDO” (Apelação nº 1008428-13.2020.8.26.0564, Relator RENATO RANGEL DESINANO, J. 27.10.2020)*

Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a rebater individualmente os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, dou provimento ao recurso para julgar a ação improcedente. Em razão da sucumbência, deverá a apelada arcar com o pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% (quinze por cento) do valor da causa, observada a gratuidade concedida.

**MARIO SERGIO LEITE**

**Relator**