



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000018068

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008831-36.2024.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante BANCO VOTORANTIM S.A., é apelado COSMO NONATO DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1008831-36.2024.8.26.0048

Apelante: Banco Votorantim S.a.

Apelado: Cosmo Nonato da Silva

Interessado: Chicão Multimarcas

Comarca: Atibaia - 3ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Rogério Aparecido Correia Dias

Voto nº 5897

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIOS. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. QUITAÇÃO ANTECIPADA. GOLPE DO FALSO BOLETO. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame:

Ação de indenização por danos materiais e morais proposta por consumidor vítima de "golpe do boleto falso". O autor, visando a quitação antecipada de financiamento de veículo, manteve contato via aplicativo de mensagens com suposto preposto da instituição financeira, recebendo e pagando boleto falso em favor de terceiro estranho à relação contratual. Sentença de parcial procedência que condenou as rés solidariamente. Apelação exclusiva da instituição financeira ré.

II. Questão em Discussão:

A controvérsia cinge-se a verificar a existência de falha na prestação do serviço bancário ou a configuração de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, apta a romper o nexo causal.

III. Razões de Decidir:

A prova dos autos demonstra que o autor obteve o contato para negociação da quitação em canal não oficial do Banco. O pagamento foi realizado mediante boleto cujo código de barras e identificação do beneficiário revelaram ser em favor de pessoa jurídica distinta. A ausência de cautela do autor, que forneceu ativamente dados pessoais e do contrato a terceiro por meio de canal de comunicação não oficial e falhou em conferir o real beneficiário do pagamento, configura culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro fraudador (fortuito externo), na forma do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, rompendo o nexo de causalidade entre a atividade bancária e o dano. Manutenção da responsabilidade da corré Chicão Multimarcas Ltda., que, por meio de seu preposto, forneceu o contato falso ao consumidor, integrando a cadeia de fornecimento que resultou no dano.

IV. Dispositivo e Tese:

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil do banco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

depende da demonstração denexo causal entre o fato danoso e a atividade bancária. 2. A culpa exclusiva da vítima ou de terceiros afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, inciso II; Código de Processo Civil, art. 85, caput e § 11, art. 1.005, parágrafo único, art. 1.026, § 2º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1014529-85.2024.8.26.0577, Rel. Inah de Lemos e Silva Machado, j. 18.09.2025. TJSP, Apelação Cível 1000295-57.2023.8.26.0408, Rel. Marcos de Lima Porta, j. 19.11.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação cível interposto por Banco Votorantim S.A. contra a r. sentença (fls. 242/244) que, nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais movida por Cosmo Nonato Da Silva, julgou parcialmente procedente o pedido inicial, nos seguintes termos: *“Pelos razões expostas, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação promovida por COSMO NONATO DA SILVA contra CHICÃO MULTIMARCAS LTDA. e BANCO VOTORANTIM S. A., isto que faço para CONDENAR os réus, solidariamente, a (a) restituir ao autor a importância de R\$ 12.705,52, corrigida monetariamente desde seus desembolso e com juros de mora legais a contar da citação; e, ademais, (b) a pagar ao autor, a título de indenização por danos morais, a importância de R\$ 3.000,00 com correção monetária desde a presente data e juros moratórios legais a contar do trânsito em julgado desta sentença. Sucumbentes em maior parte, condeno os réus, solidariamente, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários do advogado do autor ora fixados em 10% do valor da condenação.”*.

Inconformado, o Banco Votorantim S.A. interpôs o presente recurso de Apelação (fls. 249/279). Reitera a tese de ausência denexo causal, insistindo que o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro fraudador (fortuito externo), o que afasta a sua responsabilidade objetiva. Alega que o autor foi induzido a erro ao utilizar um canal de contato não oficial (WhatsApp obtido via busca no Google ou fornecido pelo preposto da revendedora), distinto do número oficial do Banco. Sustenta que boleto falso pago pelo Recorrido demonstrava claramente que o destinatário do pagamento com o beneficiário final sendo a pessoa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jurídica AUTODEBTS B E V EXPERTS LTDA. Defende que cumpria rigorosamente as normas de segurança e que o próprio Autor forneceu dados do contrato ao fraudador durante a negociação, facilitando a aplicação do golpe. Subsidiariamente, o Recorrente pleiteou a minoração do *quantum* indenizatório.

O autor apresentou Contrarrazões (fls. 285/286), defendendo a manutenção da sentença.

O recurso tempestivo e preparo devidamente recolhido conforme certidão de fls. 288.

A corrê Chicão Multimarcas deixou de apresentar contrarrazões.

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cinge-se a controvérsia principal na análise da responsabilidade do Banco Votorantim S.A. e da corrê Chicão Multimarcas Ltda. pelo prejuízo material e moral sofrido pelo Recorrido, vítima do "golpe do boleto falso" na tentativa de quitação antecipada de seu financiamento.

Depreende-se dos autos que o Recorrido, Cosmo Nonato da Silva, ajuizou a ação em face do Banco Votorantim S.A. e da corrê Chicão Multimarcas Ltda., sustentando ter sido vítima do denominado "golpe do boleto falso" ao tentar realizar a quitação antecipada do financiamento de seu veículo, contrato mantido com o Banco Votorantim. A narrativa inicial detalha que o Autor procurou o preposto da vendedora Chicão Multimarcas, de nome Fernando, para obter o boleto de quitação, e este, após fornecer um primeiro boleto com pouco desconto, repassou o contato de uma suposta "central de atendimento" do Banco Votorantim via WhatsApp, induzindo o consumidor a uma negociação fraudulenta. O Autor prosseguiu a negociação com essa falsa central e efetuou o pagamento do boleto gerado no valor de R\$ 22.000,00 em 29/08/2024. Posteriormente, ao ser cobrado pela parcela de setembro, descobriu a fraude e, após recuperação parcial de valores, reduziu o pedido de indenização material para R\$ 12.702,52, pleiteando ainda R\$ 5.000,00 a título de danos morais (fls. 58).

O Banco Votorantim S.A. apresentou Contestação (fls. 111/124),



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

arguindo preliminar de ilegitimidade passiva, ao argumento de que o boleto não foi emitido por seus canais e que o beneficiário do pagamento era o BANCO INTER (Código 077), em favor de pessoa jurídica estranha (Autodebts B e V Experts Ltda.). No mérito, sustentou a ausência de nexo causal e a excludente de responsabilidade prevista no Código de Defesa do Consumidor, por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, evidenciada pela negligência do Autor em fornecer dados em canal não oficial e não conferir o destinatário do pagamento. Juntou documentação comprovando a manutenção de rigorosos sistemas de segurança.

A corré Chicão Multimarcas Ltda. também contestou (fls. 150/158), alegando ilegitimidade passiva por se tratar de venda particular de seu autônomo, Fernando, e sustentando culpa exclusiva de terceiro (o fraudador) ou culpa concorrente da vítima pela falta de cautela, já que Fernando teria obtido o contato falso por mera busca no Google e o repassado inadvertidamente, sendo a responsabilidade de vigilância e orientação do canal de quitação exclusivamente do Banco Votorantim S.A.

O Juízo de primeiro grau proferiu decisão saneadora (fls. 193) afastando as preliminares, inclusive a de ilegitimidade passiva da Chicão Multimarcas por ter figurado no contrato como revendedora e correspondente e por autorizar negociações ocasionais em seu estabelecimento, concluindo pela responsabilidade solidária na cadeia de consumo. Igualmente, inverteu o ônus da prova em favor do consumidor. Após a fase de produção probatória, onde o D. Juízo indeferiu o depoimento pessoal do Autor e do representante do beneficiário do boleto (fls. 203, 239) foi encerrada a instrução.

Ato contínuo, sobreveio a r. Sentença de fls. 242/244, que julgou parcialmente procedente a demanda, nos termos já relatado.

Eis a síntese do necessário.

Decido.

Respeitado o entendimento do juízo *a quo*, a análise aprofundada do quadro fático revela uma dinâmica que descaracteriza a falha na prestação de serviço por parte do Banco Votorantim S.A., indicando a flagrante inobservância do dever de cautela pelo consumidor, o que se constitui em causa exclusiva e determinante para o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucesso da fraude. É fundamental destacar os pontos que demonstram a desídia do Recorrido no contexto do golpe:

Primeiramente, no que concerne ao canal de comunicação utilizado, o Autor iniciou a busca pela quitação antecipada do financiamento na Corrê Chicão Multimarcas, loja onde adquiriu o veículo. O preposto da loja, Fernando, segundo a própria narrativa constante do Boletim de Ocorrência (fls. 50/51) e da Contestação da Corrê (fls. 154), forneceu ao Autor um número de telefone de WhatsApp para que ele pudesse negociar a quitação. O Banco Votorantim S.A. demonstrou, em sua defesa (fls. 117, 126), que seu canal oficial de atendimento via WhatsApp possui número diverso e que a autenticação de dados é rigorosa, mediante validação via SMS, procedimento este que não ocorreu na simulação de conversa apresentada pelo autor (fls. 137/140). O contato repassado pelo preposto da loja, que sequer era o canal oficial da financeira, não pode ser imputado como serviço defeituoso do Banco Votorantim S.A. Quando o consumidor opta por desviar da cadeia de atendimento formal, ou inicia tratativas em canais não oficiais, ele assume o risco inerente à inautenticidade da fonte.

Em segundo lugar, mais grave é o fato de que o Autor, ao iniciar a comunicação com o fraudador, **forneceu ativamente** informações sigilosas e essenciais do seu contrato, tais como: seu número de CPF; a placa do veículo; a quantidade de parcelas restantes; o valor da parcela (fls. 28/47).

Ora, se o fraudador estivesse de posse de todos os dados do financiamento em razão de um suposto vazamento de responsabilidade do Banco Votorantim S.A., não haveria necessidade de solicitar tais informações ao próprio consumidor. O fornecimento voluntário desses dados pelo Autor ao terceiro, em um canal não oficial, facilitou e viabilizou o golpe, demonstrando que o estelionatário não detinha, de antemão, o conhecimento completo e seguro do contrato.

Ademais, a materialidade da fraude reside na falta de verificação dos dados contidos no próprio boleto (fls. 48). O próprio autor indicou em boletim de ocorrência (fls. 50) que o campo "Beneficiário" indicava expressamente "AUTODEBTS B E V EXPERTS LTDA – CNPJ: 55.985.530/0001-28". Esta distinção é gritante e deveria ter sido notada, antes de efetuar um pagamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

considerável de R\$ 22.000,00, visando à quitação de contrato.

Adicionalmente, as negociações por quitação antecipada geralmente envolvem a conferência de valores, e o pagamento efetuado, que visava quitar 29 parcelas de R\$ 1.230,00 (total nominal de R\$ 35.670,00), por apenas R\$ 22.000,00, embora representasse um desconto, era uma transação de alto risco que exigia confirmação nos canais oficiais, nos termos claros e preventivos indicados pelo próprio Apelante em sua defesa.

A falha do consumidor em conferir elementos cruciais do título de cobrança, tais como o código do banco emissor, o nome e CNPJ do beneficiário, e a própria linha digitável, rompe o nexo de causalidade que poderia vincular o dano à atividade bancária do Banco Votorantim S.A. A fraude, neste cenário, se qualifica como fortuito externo, pois o evento danoso decorreu de ato de terceiro (o fraudador) e de inescusável negligência da vítima, extrapolando o risco previsível do negócio bancário. O Banco Votorantim S.A. não recebeu os valores, conforme restou comprovado.

Neste sentido, a presente Turma Julgadora tem se posicionado reiteradamente quanto ao afastamento da responsabilidade da instituição financeira em casos em que a fraude é facilitada pela negligência primária do consumidor. O precedente a seguir, cuja literalidade é indispensável para o deslinde desta demanda, confirma o entendimento:

APELAÇÃO CÍVEL. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. GOLPE DO FALSO BOLETO. Ação com pedido de indenização por danos materiais e dano moral. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Ausência de falha na prestação de serviço. Boleto e comprovante de pagamento com informações divergentes. **Conversas realizadas via whatsapp que comprovam ter o autor fornecido seus dados pessoais e do contrato a terceiro. Não comprovação de ter o autor buscado informações em canais oficiais da instituição bancária na qual realizou o financiamento, ou de que foi redirecionado ao WhatsApp por um destes canais oficiais. Conduta negligente do autor. Não há**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nos autos elementos a denotar a prática de conduta culposa da ré a ensejar o pedido indenizatório. Configuração de fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Aplicação do entendimento constante no enunciado nº 12 da e. Presidência da Seção de Direito Privado. Sentença de improcedência mantida. Honorários de sucumbência majorados. Recurso do autor não provido. (TJSP; Apelação Cível 1014529-85.2024.8.26.0577; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de São José dos Campos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2025; Data de Registro: 18/09/2025). **Grifei.**

A situação fática do caso em análise é perfeitamente espelhada no precedente citado: é notória a divergência de informações no boleto, a falta de comprovação de busca por canais oficiais, e a existência de conversas em WhatsApp não oficial que culminaram no fornecimento de dados e no pagamento fraudulento. Conseqüentemente, a conduta negligente do Recorrido é a causa primária do prejuízo, configurando o fortuito externo.

Outrossim, outro precedente desta Colenda Turma igualmente rechaça a responsabilidade da instituição financeira em casos análogos, reforçando que a demonstração do nexu causal é essencial, sendo este quebrado pela imprudência do consumidor:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PROVIDO. I. Caso em Exame 1. Ação de restituição de valores proposta por Gilsiane Maria Aparecida de Oliveira contra BV Financeira e Banco Votorantim S.A., visando indenização por danos materiais e morais devido ao pagamento de boletos falsos. A demandante alegou ter sido vítima de golpe ao buscar negociar a quitação de contrato de financiamento de veículo. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços por parte do banco, configurando nexu de causalidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entre a conduta da instituição financeira e os danos sofridos pela demandante. III. Razões de Decidir 3. **A demandante não agiu com cautela ao realizar o pagamento dos boletos falsos, sem verificar a veracidade das informações.** 4. **Não ficou evidenciada falha na prestação de serviços por parte do banco, afastando o nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e os danos sofridos pela demandante.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido. Ação julgada improcedente. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil do banco depende da demonstração de nexo causal entre o fato danoso e a atividade bancária. 2. A culpa exclusiva da vítima ou de terceiros afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 1.026, § 2º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1000330-71.2023.8.26.0390, Rel. Des. Pedro Paulo Maillet Preuss, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 28.02.2024. TJSP, Apelação Cível nº 1010735-23.2023.8.26.0664, Rel. Des. Carlos Henrique Miguel Trevisan, 29ª Câmara de Direito Privado, j. 30.08.2024. (TJSP; Apelação Cível 1000295-57.2023.8.26.0408; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ourinhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025) **Grifei.**

A tese de julgamento é cristalina ao preceituar que a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros afasta, de plano, a responsabilidade objetiva da instituição financeira. No caso em tela, o Recorrido claramente se omitiu das cautelas mínimas esperadas, culminando no pagamento de um boleto falso, emitido por instituição diversa e em favor de um CNPJ desconhecido. Portanto, inexistente o nexo de causalidade necessário para imputar a responsabilidade ao Banco Votorantim S.A. pela fraude.

Destarte, resta evidenciada a excludente de responsabilidade do fornecedor de serviços prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consumidor, sendo de rigor o provimento do recurso para julgar totalmente improcedente a ação em relação ao Apelante Banco Votorantim S.A.

Contudo, a sorte da corrê Chicão Multimarcas é distinta.

Diferente do Banco, que é um terceiro alheio ao início da cadeia fraudulenta, a corrê Chicão Multimarcas, por meio de seu preposto Fernando, teve participação direta e determinante no evento. Conforme consta do Boletim de Ocorrência (fls. 49/50) e da própria contestação da loja (fls. 150/158), foi o funcionário da revendedora quem forneceu ao autor o número de telefone do fraudador, apresentando-o como se fosse a central de quitação do banco.

Neste cenário, a defesa acolhida em favor do Banco —a ausência de nexo causal entre a sua atividade e o canal de atendimento fraudulento — não aproveita à Chicão Multimarcas. Para a revendedora, o nexo causal é nítido: se o seu preposto não tivesse fornecido o número falso, o autor não teria iniciado a conversa com o golpista.

Portanto, embora o art. 1.005 do CPC estabeleça que o recurso de um litisconsorte aproveita aos demais em caso de solidariedade, tal regra comporta exceção quando os fundamentos da defesa são distintos ou de caráter pessoal. No caso em tela, a fundamentação que exime o Banco (ausência de vínculo com o canal fraudulento) é exatamente o que condena a revendedora (presença de vínculo direto, via preposto, com o canal fraudulento).

Considerando que a corrê não recorreu, a sua condenação transitou em julgado nos termos da sentença de primeiro grau, não podendo ser beneficiada pela reforma que ora se concede exclusivamente ao Banco Votorantim S.A.

Diante do provimento do recurso, inverte os ônus sucumbenciais em relação ao apelante. O Autor deverá arcar com os honorários advocatícios do patrono do Banco Votorantim S.A., que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa. A corrê Chicão Multimarcas continuará respondendo pelas verbas de sucumbência em favor do patrono do Autor, conforme fixado na sentença.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, §2º, do CPC).

Ante o exposto, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso do Banco Votorantim S.A. para julgar a ação improcedente em face dele, mantendo-se a condenação da corrê Chicão Multimarcas Ltda.

RUI PORTO DIAS

Relator