



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000242848

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009848-51.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante JOSE GERALDO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SAFRA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 20 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1009848-51.2024.8.26.0196

Apelante: José Geraldo da Silva

Apelado: Banco Safra S.A.

Vara de origem: 3ª Vara Cível da Comarca de Franca/SP

Juiz(a): Humberto Rocha

Voto nº 1.729

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de reparação de danos materiais e morais. Pagamento de boleto fraudulento referente a plano de saúde. Sentença de improcedência. Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade recursal. Rejeição. Razões que impugnam o fundamento central da sentença. Relação de consumo. Aplicação do art. 14 do CDC. Responsabilidade objetiva que não é absoluta. Ausência de prova de emissão do boleto por canal oficial da instituição financeira. Comprovante que indica beneficiário diverso do credor legítimo. Falta de cautela mínima do consumidor na verificação do destinatário do pagamento. Fraude perpetrada por terceiro, sem demonstração de falha na prestação do serviço bancário. Fortuito externo. Incidência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Rompimento do nexu causal. Inexistência de dever de restituição ou de indenização por danos morais. Manutenção das cobranças legítimas. Sentença mantida. Majoração da verba honorária nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a gratuidade da justiça. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por José Geraldo da Silva contra a r. sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em face de Banco Safra S.A., extinguindo o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Consta dos autos que o apelante ajuizou ação declaratória de reparação

de danos materiais e morais, alegando, em síntese, ter recebido por e-mail boleto para pagamento de mensalidade de plano de saúde, o qual teria quitado, no valor de R\$ 1.216,01. Sustenta que, posteriormente, foi informado de que o boleto era falso, passando a receber cobranças do débito, motivo pelo qual pleiteou a restituição do valor pago e indenização por danos morais.

A sentença julgou improcedentes os pedidos, ao fundamento de inexistência de demonstração de ato ilícito praticado pela instituição financeira, bem como de ausência denexo causal entre a conduta do apelado e o dano narrado.

Inconformado, o apelante pugna pela reforma integral da decisão.

Contrarrazões foram apresentadas, arguindo-se, preliminarmente, ofensa ao princípio da dialeticidade e, no mérito, requerendo o desprovimento do recurso.

É o relatório.

A preliminar não comporta acolhimento.

Nos termos do art. 1.010, II e III, do Código de Processo Civil, a apelação deve conter a exposição do fato e do direito, bem como as razões do pedido de reforma ou de invalidação da sentença. O princípio da dialeticidade recursal exige que a parte recorrente enfrente, ainda que de forma sintética, os fundamentos adotados pelo juízo de origem, demonstrando o desacerto da conclusão alcançada.

No caso concreto, embora as razões recursais reproduzam, em grande medida, a narrativa fática já apresentada na inicial, verifica-se que o apelante dirige insurgência específica contra o núcleo argumentativo da sentença, consistente na inexistência de falha na prestação do serviço e na ausência denexo causal entre a conduta da instituição financeira e o dano alegado.

A mera reiteração de argumentos anteriormente deduzidos não conduz, por si só, ao não conhecimento do recurso, desde que seja possível identificar a devolução da matéria e o efetivo inconformismo com os fundamentos da decisão recorrida, o que se verifica na hipótese.

Não se constata, portanto, recurso dissociado da motivação da sentença ou completamente alheio aos seus fundamentos, mas sim insurgência que,

embora não inovadora, é apta a provocar o reexame da controvérsia.

Rejeita-se, assim, a preliminar arguida.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

A controvérsia devolvida a julgamento cinge-se à verificação da responsabilidade do apelado pelos prejuízos suportados pelo apelante em razão do pagamento de boleto posteriormente constatado como fraudulento.

É incontroverso que o apelante efetuou pagamento no valor de R\$ 1.216,01 acreditando estar quitando obrigação relacionada a plano de saúde. Também não se controverte que o boleto era falso e que o valor não foi destinado ao credor legítimo.

A questão jurídica reside em saber se tal evento pode ser imputado ao apelado à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

De início, cumpre consignar que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundada no risco da atividade e no dever de segurança inerente à prestação de serviços bancários. Todavia, a objetivação da responsabilidade não implica sua automaticidade.

O sistema consumerista exige a presença de três elementos: conduta (ou defeito do serviço), dano e nexo causal. A ausência de qualquer deles inviabiliza o dever de indenizar.

O art. 14, § 3º, II, do CDC, expressamente estabelece que o fornecedor não será responsabilizado quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso concreto, não há prova de que o boleto tenha sido emitido pelo apelado ou por qualquer canal oficial vinculado à instituição financeira. Tampouco há demonstração de que o documento tenha sido gerado a partir de sistema do banco, de falha tecnológica, de vazamento de dados ou de qualquer defeito estrutural na prestação do serviço bancário.

O que se verifica é a atuação de terceiro fraudador que, mediante expediente externo à cadeia de fornecimento do apelado, encaminhou boleto adulterado ao apelante.

Mais relevante ainda é o fato de que o próprio comprovante de pagamento juntado aos autos revela que o beneficiário da quantia não correspondia ao plano de saúde com o qual o apelante mantinha a relação obrigacional. O destinatário indicado era pessoa diversa, no caso, a pessoa física de Phablo Thiago da Silva Tolenti, como se vê claramente à folha 16.

Tal circunstância não é juridicamente irrelevante.

Nos sistemas bancários atuais, antes da confirmação do pagamento, são exibidas informações essenciais da operação, inclusive o nome do beneficiário. Trata-se de mecanismo básico de segurança que permite ao pagador conferir a correspondência entre o credor real e o destinatário do valor.

A divergência objetiva entre o beneficiário indicado no sistema e a empresa com a qual o apelante pretendia quitar obrigação deveria, minimamente, ter despertado cautela.

Não se exige do consumidor *expertise* técnica ou conhecimento aprofundado em segurança bancária. Exige-se, contudo, a observância do padrão mínimo de diligência do homem médio, especialmente quando se trata de pagamento de valor significativo.

A ausência dessa verificação elementar constitui conduta que rompe o nexo causal entre a atividade do banco e o prejuízo experimentado.

É importante distinguir, sob perspectiva técnico-jurídica, o fortuito interno do fortuito externo.

Configura fortuito interno o evento ligado ao risco próprio da atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor, como fraudes decorrentes de vulnerabilidades sistêmicas, falhas de segurança ou defeitos operacionais. Nesses casos, subsiste o dever de indenizar.

Diversamente, caracteriza-se fortuito externo quando o evento danoso decorre de atuação autônoma de terceiro, completamente dissociada da prestação do serviço e sem qualquer falha atribuível ao fornecedor.

Na hipótese dos autos, inexistente demonstração de que a fraude tenha sido viabilizada por deficiência estrutural do sistema bancário do apelado. O golpe

foi praticado fora da esfera de controle da instituição financeira.

Não há elemento probatório que indique que o boleto tenha sido obtido em canal oficial, tampouco que o banco tenha contribuído para a criação da aparência de legitimidade do documento.

A simples circunstância de a fraude envolver instrumento bancário (boleto) não é suficiente para deslocar automaticamente a responsabilidade ao banco. O critério determinante é a existência de defeito do serviço, o que não se evidenciou.

A narrativa recursal sustenta, em síntese, que por se tratar de relação de consumo, caberia à instituição financeira suportar o prejuízo independentemente de culpa.

Tal raciocínio, contudo, amplia indevidamente o alcance do art. 14 do CDC, convertendo a responsabilidade objetiva em responsabilidade integral, o que não encontra respaldo no ordenamento jurídico.

O CDC não instituiu sistema de garantia universal contra qualquer fraude ocorrida no mercado. Exige-se que o dano decorra de defeito do serviço.

Ademais, a manutenção das cobranças pelo credor legítimo não configura ilícito. O pagamento realizado pelo apelante não produziu efeito liberatório, pois direcionado a terceiro estranho à relação jurídica. A dívida, portanto, permaneceu existente.

A respeito do tema, já decidi esta 22ª Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL. GOLPE DO BOLETO FALSO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA (PESSOA JURÍDICA). BOLETO FRAUDADO RECEBIDO POR 'E-MAIL' COM DOMÍNIO DIFERENTE DO FORNECEDOR QUE ESTAVA EM TRATATIVA, O QUE PODERIA GERAR A SUSPEITA DA OCORRÊNCIA DE FRAUDE. PESSOA FÍSICA QUE FOI BENEFICIÁRIA DO PAGAMENTO. AUSÊNCIA DE OBSERVAÇÃO DAS CAUTELAS MÍNIMAS. OCORRÊNCIA DE FORTUITO

EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DAS REQUERIDAS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1025335-57.2024.8.26.0068; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025).

“Apelação Cível. Ação de inexigibilidade de débito c/c danos morais e pedido de antecipação de tutela. Sentença de improcedência. Inconformismo. Autor que alega ter sido vítima de golpe, possibilitado por falha na prestação dos serviços bancários. Não acolhimento. Alegação de que o acordo para quitação se originou dentro do aplicativo do Banco, com posterior redirecionamento a aplicativo de mensagem que não ficou comprovado. Boleto falso que foi encaminhado ao autor por meio não oficial. Boleto que constava nome da ré Banco BV S/A como beneficiária, mas, quando do pagamento, o beneficiário foi alterado, constando como favorecido terceira pessoa desconhecida da relação jurídica entre as partes. Autor que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do boleto bancário. Inteligência do Art. 14, § 3º, II, do CPC. Excludente de responsabilidade. Sentença mantida. Honorários majorados. Recurso não provido". (TJSP; Apelação Cível 1000127-44.2024.8.26.0368; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Alto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 05/05/2025; Data de Registro: 05/05/2025).

“RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO.

SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. 'GOLPE DO BOLETO FALSO'. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO Nº 12 APROVADO PELA COLEND TURMA ESPECIAL DA SUBSEÇÃO II DE DIREITO PRIVADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1000192-18.2023.8.26.0257; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ipuã - Vara Única; Data do Julgamento: 22/02/2024; Data de Registro: 22/02/2024).

“Apelação. Demanda regressiva visando à restituição de valores desembolsados em demanda indenizatória de danos materiais e morais ajuizada por vítima de golpe do boleto falso. Sentença de improcedência. Decisão mantida. dever de indenizar não configurado. ausência de nexo causal entre a conduta da ré, mera intermediária do pagamento, e os danos sofridos pelo lesado. Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1001611-35.2023.8.26.0011; Relator (a): Campos Mello; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2023; Data de Registro: 31/07/2023).

Não há, igualmente, suporte para o pedido de indenização por danos morais.

O aborrecimento experimentado decorre da ação criminosa de terceiro e da ausência de cautela na verificação do beneficiário do pagamento, não de conduta ilícita do apelado. Ausente ato ilícito e nexo causal, inexistente fundamento para

reparação extrapatrimonial.

Em suma, à vista do conjunto probatório, não se comprovou que o boleto tenha sido emitido, gerado ou encaminhado por canal oficial vinculado ao apelado, tampouco se demonstrou qualquer defeito na prestação do serviço bancário apto a caracterizar falha de segurança ou vulnerabilidade sistêmica. Ao contrário, o próprio comprovante de pagamento evidencia que o valor foi direcionado a beneficiário diverso do credor legítimo, circunstância objetivamente verificável no momento da operação. O prejuízo experimentado decorreu, portanto, de fraude perpetrada por terceiro, mediante expediente externo à esfera de atuação da instituição financeira, hipótese que se subsume à excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Ausente defeito do serviço e configurado o rompimento donexo causal, inexistente fundamento jurídico para imputar ao apelado o dever de indenizar.

A r. sentença analisou adequadamente os fatos e aplicou corretamente o direito, não merecendo qualquer reparo.

Mantém-se, pois, integralmente o respeitável julgado.

Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, presentes os requisitos legais, impõe-se a majoração da verba honorária em favor do apelado, elevando-se o percentual fixado em primeiro para 20% do valor atualizado da causa, observada a suspensão de exigibilidade em razão da gratuidade da justiça deferida ao apelante.

Considera-se suficientemente apreciada a matéria devolvida a julgamento, sendo desnecessário o enfrentamento individualizado de todos os argumentos deduzidos pelas partes, nos termos do art. 93, IX, da Constituição Federal.

Outrossim, em atenção ao art. 489, §1º, IV, do CPC, consigno que os demais argumentos não são capazes de infirmar a conclusão adotada.

Para fins de 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **nego provimento** ao recurso, mantendo-se integralmente a r. sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos.

MARIO SERGIO LEITE

Relator