



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000338721

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011538-16.2024.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante BANCO DIGIMAI S/A, é apelado CARLOS ALBERTO CINTRA MORAES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 15ª 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 Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1011538-16.2024.8.26.0229

Apelante: Banco Digimais S/A

Apelado: Carlos Alberto Cintra Moraes

Comarca: Hortolândia

Juiz(a): Marta Brandão Pistelli

Voto nº 24960

Apelação. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de procedência. Recurso da parte ré.

1. Inépcia recursal, por ofensa ao princípio da dialeticidade, afastada. Razões de apelação que impugnam os fundamentos da r. sentença.

2. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Alegações do banco réu que dizem respeito ao mérito da demanda. Legitimidade deve ser analisada com base nas alegações arguidas na petição inicial, na qual o autor imputou os danos causados à falha de prestação de serviço do banco, de modo que, a princípio, possui legitimidade para figurar no polo passivo.

3. Falha na prestação de serviços não verificada. Ausência de prova de que a parte autora buscou canais oficiais de atendimento, que o boleto fraudado tenha sido gerado no âmbito do banco ou que os fraudadores tenham obtido dados junto a instituição financeira. Excludente de responsabilidade por fato de terceiro (art. 14, § 3º, inciso II, do CDC).

4. Sentença reformada para julgar improcedente a demanda. Inversão de sucumbência. Recurso provido.

Trata-se de apelação contra a r. sentença que, integrada pela decisão dos embargos de declaração, julgou procedente a ação para: **(a)** condenar o réu a pagar ao autor o valor do boleto fraudulento referente ao financiamento veicular, com juros de mora legais desde o fato e correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o efetivo prejuízo; **(b)** condenar o réu a pagar ao autor o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de indenização por danos morais, com juros de mora legais desde o fato e correção monetária, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São

Paulo, a partir do arbitramento **(b)** impor à parte ré o pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação **(fls. 259/265 e 288/289)**.

O réu, ora apelante, pleiteia a reforma da sentença para **(a)** reconhecer a ilegitimidade passiva, na medida em que, não foi o emissor do boleto ora em discussão, bem como não foi o beneficiário do valor pago; **(b)** julgar improcedente a demanda, pois inexistente qualquer nexo de causalidade apto à imputação de responsabilidade, tratando-se de culpa exclusiva da vítima; **(c)** e, subsidiariamente, reduzir a indenização por dano moral. **(fls. 292/309)**.

A parte autora, em contrarrazões, alega que não houve impugnação específica da sentença, que deve ser mantida **(fls. 316/331)**.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso deve ser provido.

1. Afasta-se a alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade, pois, muito embora as razões recursais se limitem a considerações já realizadas na origem, verifica-se que há referência à r. sentença recorrida, impugnando seus fundamentos. Nessa medida, e reconhecendo a aplicabilidade restrita das hipóteses de rejeição da peça recursal com base no artigo 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil, é de rigor o conhecimento do recurso, nos termos a seguir explicitados.

2. Afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva, uma vez que as alegações deduzidas pelo banco dizem respeito, na verdade, ao mérito da demanda (responsabilidade civil por danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias). Ademais, a legitimidade deve ser analisada com base nas alegações arguidas na petição inicial, na qual o autor imputou os danos causados à falha de prestação de serviço do banco, de modo que, a princípio, possui legitimidade para figurar no polo passivo.

3. A parte autora ajuizou demanda afirmando que, após contato telefônico, buscou a quitação de parcela de financiamento de veículo, tendo acessado o sítio eletrônico da instituição financeira e foi redirecionada para um contato de Whatsapp. Foi orientada por suposto preposto da instituição financeira a quitar o financiamento à vista, através de boleto que lhe foi enviado. No entanto, mesmo após realizar o pagamento, este não foi reconhecido pela instituição financeira. A parte autora pleiteia a restituição do valor pago no boleto falso, além de indenização por dano moral.

A responsabilidade do fornecedor de serviços, é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que: *“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”*, ao passo que seu § 1º prescreve que *“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)”*.

Contudo, a responsabilidade objetiva é excepcionada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, fato que rompe o nexo de causalidade entre a conduta e o dano experimentado (artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor).

No caso, não há comprovação de que, no site oficial da instituição financeira, constava orientação para entrar em contato por meio do número de Whatsapp, tendo a parte autora procurado o número de telefone do banco em site de pesquisa e não no site oficial do Banco (fl. 28).

Apenas com base nas informações fornecidas, não se vislumbra qualquer falha na prestação de serviços, pois a parte autora não comprova ter entrado em contato com os canais oficiais de atendimento para a quitação do contrato ou que o boleto fora emitido pelos sistemas informatizados do banco, ressaltando que o boleto lhe foi enviado por meio de *Whatsapp* (fl. 24).

Ademais, o autor não demonstrou a adoção de cautela ao

navegar pelo ambiente virtual ou mesmo de conferir as informações no comprovante de pagamento, no qual constava terceiro desconhecido como pagador (fl. 19), sendo certo que o boleto fraudado, em si, é editado para que nele constem informações falsas (fl. 18).

Tampouco há prova de que houve vazamento de dados pessoais do autor, uma vez que as informações pessoais indicadas na conversa por Whatsapp foram fornecidas pelo próprio autor (fl. 21), o que permitiu acesso aos dados de seu financiamento.

Nesse contexto, não houve qualquer participação do fornecedor na aludida operação fraudulenta, sendo que a culpa exclusiva de terceiro afasta a responsabilidade objetiva do réu, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (fortuito externo).

Nesse sentido:

Ação indenizatória - Pedido fundamentado no pagamento de boletos adulterados mediante fraude perpetrada por terceiros ("golpe do boleto"), a título de aquisição de serviços da autora - Recebimento de boleto falso por meio de comunicação eletrônica alegadamente enviada pela autora - Utilização indevida de dados de autora e réus - Hipótese de culpa exclusiva de terceiro ou ainda culpa concorrente das vítimas - Ausência de demonstração de que a fraude se deu em razão de participação ou negligência dos réus - Inaplicabilidade, no específico caso, da hipótese de responsabilização objetiva - Demanda improcedente - Recursos providos. **(TJSP; Apelação Cível 1025913- 94.2019.8.26.0100; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/06/2020; Data de Registro: 10/06/2020).**

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Suposta quitação de financiamento de crédito bancário por meio de pagamento de boleto, cujo beneficiário é pessoa diversa da credora – Negociação feita via "WhatsApp" com número de telefone que sequer se pode afirmar ser da ré – Atitude incompatível com a praxe comercial – Ausência de prova de que tenha ocorrido falha na prestação de serviços da ré – Nexo de causalidade inexistente na hipótese – Elementos que permitem concluir que houve culpa exclusiva de terceiros e da vítima – Responsabilidade civil não caracterizada – Sentença reformada – Recurso provido. **(TJSP; Apelação Cível**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1000731-42.2022.8.26.0152; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2022; Data de Registro: 18/07/2022).

Portanto, o recurso de apelação é provido para reformar a sentença e julgar improcedente a demanda.

Em consequência, inverte-se o ônus de sucumbência, para que a parte autora pague as despesas processuais e os honorários de 15% sobre o valor da causa, -- também considerado o trabalho nesta fase recursal, -- com fundamento no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade concedida a fls. 111.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: "A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração" (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996).

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator