



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000297757

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012666-91.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante LEO PLINIO FRANCO SANCHES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. IV (DP2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 857

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1012666-91.2025.8.26.0114

COMARCA: CAMPINAS

APELANTE(S): LÉO PLINIO FRANCO SANCHES

APELADO(S): AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A

JUIZ (A) SENTENCIANTE: GUILHERME FERNANDES CRUZ HUMBERTO

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. GOLPE DO WHATSAPP. GOLPE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INTERLOCUTOR QUE SE PASSA POR FUNCIONÁRIO DO BANCO. PAGAMENTO DE BOLETO FALSO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

1. O autor alegou ter sido vítima de golpe ao realizar pagamento de boleto falso, acreditando tratar-se de acordo legítimo com a ré, após receber mensagens de suposto representante do banco. Atribuiu a fraude à falha de segurança da ré na proteção de seus dados.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em analisar: (i) a responsabilidade da ré por falha na segurança dos dados; (ii) a existência de fortuito interno ou externo; (iii) a responsabilidade por danos morais e materiais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A fraude foi caracterizada como fortuito externo, decorrente do descuido do autor ao realizar pagamento de boleto falso sem adotar cautelas de segurança.

4. Não houve falha de segurança da ré, afastando a responsabilidade objetiva pela reparação dos danos, conforme artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

IV. DISPOSITIVO

5. Recurso improvido.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código Civil, art. 927, parágrafo único; Código de Processo Civil, art. 85, § 3º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405, Rel.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ricardo Hoffmann, j. 04/12/2025.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 260/262, relatório ora adotado, foi julgada improcedente a presente ação.

O autor apela objetivando a integral reforma da sentença sustentando, em resumo: a) responsabilidade objetiva da ré; b) existência de fortuito interno; c) responsabilidade da ré, nos termos da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça; d) inexistência de culpa exclusiva da vítima; e) existência de danos materiais e morais (fls. 267/275).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 280/293).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Uma vez preenchidos os respectivos pressupostos de admissibilidade, fica recebida a apelação interposta.

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida em contrarrazões não pode ser apreciada, pois devia ter sido objeto de recurso de apelação próprio da recorrida.

Em sua inicial, relata o autor ter firmado contrato de financiamento com alienação fiduciária junto à ré em 29/07/2021, posteriormente aditado em 07/01/2022, para aquisição de veículo financiado em 60 parcelas. Após dificuldades financeiras, deixou de pagar três prestações em 2022 e passou a receber cobranças via SMS e WhatsApp de pessoa que se identificava como representante jurídica da ré, a qual enviou documentos sigilosos e boletos contendo seus dados. Confiante na legitimidade da negociação, quitou os boletos enviados. Dias depois, foi citado na ação de busca e apreensão nº 1044861-37.2022.8.26.0114, sob alegação de inadimplência, resultando na apreensão do veículo, oportunidade em que tomou conhecimento de que os boletos pagos eram fraudulentos. Os estelionatários demonstraram ter acesso a dados sigilosos do autor, evidenciando falha da instituição financeira na proteção de informações. Afirma ter agido com diligência, sendo

induzido a erro por fraude sofisticada, e ter sofrido prejuízos materiais e morais.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial figurando como fornecedores por expressa disposição do artigo 3º, "caput", da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no § 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nesse contexto, incumbia aos réus comprovarem a inocorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização, o que fez, se desincumbindo de seu ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

O autor afirmou na inicial que recebeu contato do fraudador, passando-se por funcionário da ré, e que a transação ocorreu mediante o pagamento de boletos enviados por WhatsApp.

A matéria exige uma análise mais aprofundada que harmonize a responsabilidade objetiva da instituição financeira com a eventual participação do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, de 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.”*. As instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumprir destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável,

ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.” [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança – que permite a atuação do fraudador – evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.” (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ” (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados. O autor sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX, por ter sido vítima do golpe do falso advogado, e atribui ao Banco a responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX para terceiro, alegando falha na prestação do serviço bancário. III. Razões de decidir A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. O golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo o autor a transferir valores via PIX em benefício de terceiros, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária. A transferência foi voluntariamente realizada pelo autor, mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco. Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária. Inexistindo ato ilícito

imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e autenticação, afasta o nexo causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11 e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1006966-95.2025.8.26.0127, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 24/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1184102-97.2024.8.26.0100, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 20/10/2025." (TJSP; Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

No caso desta ação encontra-se caracterizado somente o fortuito externo caracterizado pelo descuido do autor, que, ao receber contato de número desconhecido, acreditou que falava com o funcionário da instituição

financeira, sem adotar outras cautelas à confirmação da informação, tendo sido levado pelos criminosos a efetivar pessoalmente o pagamento de boletos falsos, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Observa-se que o infeliz episódio narrado pelo autor não pode ser atribuído à falha de segurança da ré. A conduta do autor, de forma voluntária e desprovida das cautelas de segurança de praxe, mostrou-se necessária para que a fraude se consumasse.

Não se pode extrair, do simples fato de o fraudador aparentar deter informações do autor, conclusão segura acerca de vazamento de dados a partir da ré.

Conforme se extrai da narrativa dos autos, o autor foi contatado por terceiro que se fez passar por preposto da ré e, no contexto da ligação, acreditou tratar-se de atendimento legítimo, passando a seguir as instruções recebidas para suposta quitação do débito.

Dessa forma, não houve falha de segurança e prestação defeituosa de serviços, motivo pelo qual a ré não responde objetivamente pela reparação dos danos causados, por aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, importante colacionar trecho da r. sentença que bem elucidou a questão, *in verbis*:

“No presente caso, o autor alega que a fraude decorreu de um vazamento de dados sigilosos (cópia do contrato, valores exatos das parcelas em atraso) que estavam sob a guarda exclusiva da ré.

Contudo, uma análise atenta da cronologia dos fatos, extraída dos próprios documentos juntados pelo autor, infirma a tese de falha na prestação do serviço.

O autor narra que foi contatado pela fraudadora no dia 28 de setembro de 2022. Ocorre que, nesta mesma data, 28 de setembro de 2022, já havia sido proferida a decisão liminar que deferiu a busca e apreensão do veículo nos autos do Processo nº 1044861-37.2022.8.26.0114, movido pela própria Aymoré contra o autor.

Para o ajuizamento da referida ação de busca e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apreensão, é requisito legal que a instituição financeira instrua a petição inicial com o contrato de financiamento (para provar a garantia fiduciária) e a notificação de comprovação da mora (que detalha o débito).

Conforme o princípio da publicidade dos atos processuais (art. 189, CPC), os autos judiciais são, em regra, públicos e hoje, passados alguns anos, tornou-se notório que organizações criminosas se utilizam de engenharia social monitorando distribuições judiciais para obter dados de devedores e aplicar golpes.

Dessa forma, não é possível imputar à ré alguma falha na guarda dos documentos do autor, já que perfeitamente verossímil que os fraudadores tenham obtido a cópia do contrato e os detalhes da dívida por consulta pública ao processo judicial que a própria ré ajuizou contra o autor.

O fato de o primeiro contato da fraudadora ter ocorrido no mesmo dia em que a decisão liminar foi proferida somente reforça a tese.

Ao ajuizar a ação, a ré agiu em exercício regular de um direito, e a juntada dos documentos contratuais era uma exigência legal para tal. Aliás, houve pedido de sigilo de justiça, mas foi rejeitado pelo juízo da busca e apreensão.

Não demonstrado o ato ilícito por parte da ré (falha na prestação do serviço), inexistente o dever de indenizar os danos materiais ou morais pleiteados”.

Destarte, a improcedência da ação era mesmo medida de rigor.

Em face do decidido, majoro os honorários advocatícios devidos pelo autor para 15% sobre o valor atualizado da causa, considerando o trabalho adicional em grau recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

A exigibilidade da verba honorária, contudo, fica suspensa enquanto perdurar a condição de hipossuficiência do autor, nos termos do artigo 98, parágrafo 3º, do Código de Processo Civil.

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.206, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **negar provimento ao recurso.**

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator