



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001301659

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018688-21.2022.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante ANDRE ANTÔNIO DE COUTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO YAMAHA MOTOR DO BRASIL S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1018688-21.2022.8.26.0196
Apelante: Andre Antônio de Couto
Apelado (a): Banco Yamaha Motor do Brasil S.A
Origem: Foro de Franca – 2ª Vara Cível
Juiz(a) de Direito Dr(a). Marcelo Augusto de Moura

Voto nº 4388

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO
INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO BOLETO.
SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO
DESPROVIDO.**

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos, condenando o autor ao pagamento das custas e honorários.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços por parte do réu, em razão de boleto falso recebido pelo autor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, mas não automática em casos de fraude por terceiros, salvo se comprovada falha na prestação de serviços.

4. No caso, não há indícios de falha por parte do réu. Ausência de qualquer prova de que o boleto foi pago e de vazamento de dados.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes de terceiros depende da comprovação de falha na prestação de serviços. 2. Ausente nexo de causalidade, não há responsabilidade do réu.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 14; art. 85, § 2º e § 11; art. 98, § 3º.

Jurisprudência Citada:

Enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado. Súmula nº 479 do STJ.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**TJSP; Apelação Cível 1001915-06.2024.8.26.0106;
Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Caieiras - 2ª Vara;
Data do Julgamento: 05/09/2025; Data de Registro:
05/09/2025.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 137/141, cujo relatório se adota, na ação promovida **Andre Antônio de Couto** em face do **Banco Yamaha Motor do Brasil S.A.**, que foi julgada improcedente e que condenou a autora no pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

Alega o autor/recorrente, em síntese, que houve o pagamento de boleto falso e que a responsabilidade do banco é objetiva, gerando o dever de indenizar pelos prejuízos suportados. Pugna pela reforma da sentença.

Recurso tempestivo e isento de preparo ante a concessão dos benefícios da justiça gratuita (fls. 171).

Contrarrazões (fls. 154/170).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, quanto à alegação de ausência de dialeticidade levantada em preliminar de contrarrazões, cumpre assinalar que deve ser rejeitada, visto que os argumentos apresentados pela autora/apelante se revelam alinhados com os aspectos fáticos do caso. Destarte, não se configuram como genéricos, mas sim como pertinentes e dignos de apreciação em sede recursal.

O autor ajuizou a presente ação sob fundamento de ter sido vítima de golpe em decorrência de falha na proteção de seus dados por parte da requerida.

Informou que, mensalmente, recebe em seu e-mail o boleto para pagamento do financiamento contratado junto à instituição ré. Como de costume, no mês dos fatos, abriu o e-mail recebido e efetuou o pagamento, porém, após receber ligações de cobrança, tomou conhecimento de que o documento era



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

falso.

Esclarece que o boleto continha todos os seus dados pessoais, como nome completo, CPF, endereço, além de informações do próprio financiamento.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso concreto, o autor juntou o suposto boleto fraudado, com vencimento em 29/07/2022 e valor de R\$ 1.103,34 (fl. 19).

Intimado a apresentar o comprovante de pagamento, bem como todos os demais e-mails e boletos recebidos, afirmou não possuir mais a mensagem contendo o documento fraudulento.

Apesar de ter juntado um extrato indicando o pagamento (fls. 131) este era no valor de R\$ 1.106,00, ou seja, quantia divergente daquela indicada no boleto falso.

Ademais, a cobrança que o autor afirma ter recebido da ré refere-se à mensalidade de maio/2022, enquanto o boleto que teria sido pago indevidamente tem vencimento em julho/2022.

Essas inconsistências evidenciam a incompatibilidade entre os documentos apresentados e a narrativa exposta pelo autor.

Embora alegue ter sido vítima de golpe, não apresentou qualquer prova nesse sentido. Sequer consta o comprovante de pagamento correspondente, documento essencial para demonstrar eventual prejuízo. Também não há registro de boletim de ocorrência relatando a dinâmica dos fatos, nem foi

apresentado o e-mail que conteria o boleto supostamente fraudado. Além disso, o autor não trouxe as demais cobranças recebidas, que poderiam comprovar se o boleto impugnado seguia o padrão de emissão adotado pela ré.

Nos termos do art. 373, I, do Código de Processo Civil, cabe ao autor o ônus de provar os fatos constitutivos de seu direito, o que não restou cumprido.

Ainda, não há qualquer indício de que o boleto impugnado tenha sido emitido, adulterado por prepostos da ré ou efetivamente pago pelo requerente. Por consequência, inexistente nexos de causalidade que justifique a responsabilização da apelada pelo alegado dano.

Caso se admitisse o sucesso da empreitada criminosa, o que não foi demonstrado diante da ausência de comprovante de pagamento, caracterizar-se-ia como fortuito externo, alheio à esfera de controle da financeira, decorrente da culpa exclusiva de terceiro e da vítima, causa de excludente de responsabilidade, na forma do art. 14, § 3º, II, do CDC.

O evento danoso não guarda relação de causalidade com a atividade dos fornecedores, o que afasta a incidência da Súmula 479 do STJ, aplicável apenas aos casos de fortuito interno.

Ainda, para que se possa admitir a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, indispensável que haja verossimilhança das alegações sobre possível falha de segurança das instituições financeiras, o que não vislumbro neste caso concreto.

Nesse sentido, a responsabilidade do réu deve ser afastada, vez que não restou comprovado qualquer vazamento de dados de seus sistemas internos e tampouco prejuízo acarretado ao autor.

Como destacado na r. sentença:

“O demandante, neste caso, não demonstrou qualquer fato constitutivo de seu direito.

Além disso, sobre o suposto pagamento de boleto fraudulento, importante salientar que o artigo 308 do Código Civil dispõe que “o pagamento deve ser feito ao credor ou a quem de direito o represente, sob pena de só valer depois de por ele ratificado, ou tanto quanto reverter em seu proveito”.

O pagamento de boleto bancário a empresa diversa daquela que de fato é credora pode ser evitado com uma simples conferência aos dados do beneficiário constante do documento.

Apesar de a responsabilidade dos fornecedores de produtos e serviços para consumo ser objetiva, o parágrafo terceiro do artigo 14 do CDC excepciona as hipóteses em que o dano decorre de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, pelo rompimento do nexo de causalidade entre a atuação do fornecedor e o fato do produto ou serviço.

No presente caso, embora não haja comprovação dos fatos descritos pelo autor, percebe-se que suas alegações inferem um suposto cometimento de fraude por terceiros, sem indicativo de vício na prestação do serviço pela parte ré, pois, caso tenha o autor, de fato, efetuado o pagamento de boleto fraudulento, atuou então com negligência com os mínimos deveres de segurança, posto que lhe seria possível atuar de forma a evitar o ilícito mediante atenção à divergência entre os dados do título do beneficiário do pagamento que certamente constaria do boleto fraudulento.

Nesse sentido, além da ausência de demonstração do pagamento de boleto falso, conclui-se que não há nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo réu e o dano supostamente sofrido pela parte autora.

Considerando que o caso em apreço não está abarcado pelos riscos da atividade prestada pela parte requerida (fortuito interno), pois os supostos danos teriam ocorrido de ato de terceiro, não havendo o que se falar em responsabilidade por falha na prestação dos serviços”.

Nesse sentido, julgado deste Tribunal:

Apelação Cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Alegação de que fora vítima de golpe possibilitada por falha na prestação dos serviços bancários. Não acolhimento. Boleto falso que

foi encaminhado ao autor por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp). Boleto que constava nome da Aymoré como beneficiária, quando do pagamento, o beneficiário foi alterado constando como favorecido Pague Seguro Internet S.A. Autor que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do contato feito por aplicativo de mensagens, bem como do boleto bancário. Inteligência do Art. 14, § 3º, II, do CPC. Excludente de responsabilidade. Prequestionamento. Previsão legal. Artigo 1.025 do novo Código de Processo Civil. Expediente, todavia, prejudicado, diante da análise de todo o tema trazido pela oposição deste recurso. Sentença mantida, com majoração dos honorários de sucumbência. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1001946-48.2021.8.26.0068; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/08/2021; Data de Registro: 10/08/2021)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PEDIDO JULGADO IMPROCEDENTE. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame 1. A autora ajuizou ação alegando ter sido vítima de fraude ao pagar boleto falso para quitação de financiamento. Requereu devolução em dobro do valor pago e indenização por dano moral. A r. sentença julgou improcedentes os pedidos, condenando a autora ao pagamento das custas e honorários. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços por parte dos réus, que justifique a responsabilidade pelos danos sofridos pela autora devido à fraude. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, mas não automática em casos de fraude por terceiros, salvo se comprovada falha na prestação de serviços. 4. No caso, não há indícios de falha por parte dos réus. A fraude decorreu de culpa da vítima e ato de terceiro, sem ligação com os réus. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes de terceiros depende da comprovação de falha na prestação de serviços. 2. Ausente nexó de causalidade, não há responsabilidade dos réus. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 14; art. 85, § 2º e § 11; art. 98, § 3º. Jurisprudência Citada: Enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado. Súmula nº 479 do STJ. (TJSP; Apelação Cível 1001915-06.2024.8.26.0106; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caieiras - 2ª Vara; Data do Julgamento: 05/09/2025; Data de Registro: 05/09/2025)

Conclui-se, portanto, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório, não merecendo ser reparada.

Diante da manutenção do julgado, fica majorado para 20% sobre o valor da cauda os honorários devidos pelo autor, em atenção ao artigo 85, §11 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR