



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000201235

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021845-55.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante SORAYA ZERATI PEQUITO EIRELI ME, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 11 de março de 2026.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1021845-55.2024.8.26.0576
COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: JOSE ROBERTO LOPES FERNANDES
APELANTE: SORAYA ZERATI PEQUITO EIRELI ME
APELADO: BANCO SANTANDER BRASIL S/A

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Alegação da autora de que, por defeito na prestação dos serviços a cargo do réu, efetuou o pagamento de um boleto fraudado. Falta de prova, contudo, dos fatos constitutivos do direito da autora. Parte ativa que negligenciou na verificação de informações elementares do título antes de quitar o boleto fraudado. Hipótese em que se afigura inverossímil a alegação de que houve vazamento de informações ou defeito de processamento do pagamento por parte do réu. Inaplicabilidade ao caso da Súmula n. 479, do Superior Tribunal de Justiça. Inexistência de nexo causal entre os danos experimentados pela autora e a conduta do banco. Falta de prova eficaz da responsabilidade da instituição financeira. Pedido inicial julgado improcedente. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Voto n. 58201.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 160/164, de relatório adotado, que, em ação de reparação de danos, julgou improcedente o pedido inicial.

Sustenta a recorrente, em síntese, que a r. sentença incorreu em julgamento *citra petita*, uma vez que deixou de apreciar integralmente os pedidos formulados na petição inicial, notadamente o pleito de condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais em quantia não inferior a R\$ 21.180,00, limitando-se a tratar a matéria de forma genérica, sem análise específica do *quantum* mínimo pleiteado nem das circunstâncias fáticas que o justificavam, silenciando-se também sobre o pedido de condenação do réu ao pagamento dos encargos sucumbenciais. Aduz ter ocorrido também *error in procedendo* e cerceamento de defesa, pois o juízo de origem deixou de determinar a produção de provas essenciais expressamente requeridas, indispensáveis para a demonstração da falha na segurança do sistema bancário do réu e do nexo causal entre tal falha e os danos suportados. Assevera que a decisão recorrida afastou indevidamente a responsabilidade objetiva da instituição financeira e a aplicação da inversão do ônus da prova, ignorando que o boleto fraudado ostentava logomarca e dados aparentemente legítimos do Banco Santander, o que revelou-se suficiente para induzir o consumidor em erro, não sendo admissível a transferência do risco da atividade bancária ao consumidor. Postula a reforma da sentença e a procedência do pedido inicial.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Versam os autos sobre ação de reparação de danos em que aduz a autora ser inquilina de imóvel onde desenvolve sua atividade empresarial e que recebe mensalmente, por e-mail, boletos de aluguel enviados pela imobiliária responsável pela administração do bem. Aduziu que, no mês de julho de 2022, efetuou regularmente o pagamento do boleto encaminhado, acreditando tratar-se de cobrança legítima. Asseverou que, posteriormente, foi surpreendida com ação de cobrança de aluguel referente ao mesmo período, sendo condenada a efetuar novo pagamento, ocasião em que tomou ciência de que o boleto quitado anteriormente era fraudado. Salientou que agiu de boa-fé e que a fraude somente foi possível em virtude de defeito no sistema de processamento de boletos da instituição financeira, que não teria fornecido a segurança esperada para evitar golpes dessa natureza, permitindo o repasse do valor pago a terceiro fraudador. Acentuou a existência de relação de consumo, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a necessidade de inversão do ônus da prova, alegando hipossuficiência técnica. Ponderou que suportou danos materiais, consistentes no valor desembolsado indevidamente, bem como danos morais, decorrentes do constrangimento, da angústia e do risco de sofrer medidas judiciais como despejo. Postulou a condenação da ré à repetição do indébito no valor de R\$ 43.018,72 e ao pagamento de indenização por danos morais em quantia não inferior a R\$ 21.180,00.

O pedido inicial foi julgado improcedente e o recurso de apelação interposto pela autora não comporta provimento.

E isto porque, conquanto se cuide aqui de relação jurídica de consumo (Súmula n. 297, do STJ), reputo que, à falta de verossimilhança mínima das alegações da autora, inadmissível era mesmo a inversão do ônus probatório, razão pela qual lhe incumbia a prova relativa aos fatos constitutivos do seu direito, ou seja, era encargo seu demonstrar a ocorrência do ato ilícito que atribui ao banco, de cujo ônus, no entanto, não logrou se desonerar a contento no feito.

Ora, argumenta a autora que é inquilina de imóvel no qual exerce sua atividade (casa de repouso) e recebe mensalmente e-mail da imobiliária com o boleto referente ao pagamento do aluguel, argumentando que, embora tenha realizado o pagamento referente ao mês de julho de 2022, foi surpreendida posteriormente com uma ação de cobrança, sendo condenada a pagar novamente o aluguel em questão.

Contudo, fato é que a autora não esclareceu a origem/titularidade do e-mail por meio do qual recebeu o boleto impugnado, não se prestando para o reconhecimento da responsabilidade civil do banco a mera alegação de que o documento continha logomarca e dados aparentemente legítimos da instituição financeira, sendo indisputável que o ônus da prova de sua assertiva incumbia à parte autora, inclusive a teor do que dispõe a norma do artigo 434, do CPC, segundo o qual “incumbe à parte instruir a petição inicial ou a contestação com os documentos destinados a provar suas alegações.”

Nem há se cogitar, bom é realçar, do alegado cerceamento ao direito de defesa da recorrente, mesmo porque em nenhum momento durante a instrução processual [nem mesmo em réplica] requereu ela a produção de prova técnica.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim sendo, à falta de prova eficaz da participação do banco no procedimento que redundou na emissão do boleto fraudado discriminado na petição inicial, não se justifica o pleito de atribuir à instituição financeira a responsabilidade pelo fato que lhe é imputado na causa, mesmo porque resulta evidente do exame das provas arrecadadas nos autos que negligenciou a parte ativa na adoção das cautelas de segurança básicas, o que culminou com a quitação de boleto falso que, bom é realçar, indicava beneficiário diverso daquele com o qual mantinha relacionamento jurídico (fls. 24).

De fato, consoante assentado com propriedade pelo d. magistrado, “apesar de a autora atribuir a fraude à falha de prestação de serviços da requerida com intuito de que ele responda objetivamente pelo ato ilícito praticado contra si, em aplicação da Súmula 479, do STJ, não restou demonstrado nos autos o nexo de causalidade entre qualquer ato praticado pela referida ré e os danos alegados na inicial, sendo que, em verdade, a autora foi vítima de ato perpetrado por terceiro fraudador. Em que pese a aparente relevância dos fundamentos da parte autora, no caso concreto, não há mínima prova de que houve um contato inicial com os canais oficiais do requerido BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. Na inicial, a autora informou que recebe mensalmente e-mail da imobiliária que administra o imóvel, com boleto referente ao pagamento do aluguel mensal. Digno de nota que, na petição inicial, não há nem mesmo indicação se o boleto falsificado foi disponibilizado à imobiliária em plataforma digital ou se houve encaminhamento do referido boleto através de aplicativo de mensagens (o que faz presumir atuação de terceiro fraudador na produção de referido documento). Nesse contexto, pode-se apenas supor que a autora tenha sido vítima de fraude, efetuando pagamento de boleto fraudulento, emitido por terceiro estranho à relação jurídica, o que isenta a demandada de qualquer responsabilidade. (...)” (fls. 161/162).

Demais disso, é fato também que as instituições financeiras têm reiteradamente orientado seus usuários a acessar apenas os seus sítios eletrônicos oficiais, a não divulgar os seus dados pessoais e jamais acessar *links* desconhecidos, de modo que, à falta de prova de que o boleto fraudado tenha sido emitido pelo banco, não há como atribuir-lhe a responsabilidade pelo prejuízo experimentado pela recorrente, que, segundo o que emerge dos autos, negligenciou na adoção das cautelas de segurança básicas, ao proceder à quitação de boleto falso com beneficiário diverso.

E, conquanto a Súmula n. 479, do Superior Tribunal de Justiça, cogite da responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos gerados por fortuito interno, relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, tal diretriz, como visto, afigura-se inaplicável à hipótese tratada nestes autos, porque participação alguma teve o réu expedição do boleto fraudado.

Neste sentido, há precedentes desta Corte:

“INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Contrato de financiamento de veículo. Tratativas para quitação do contrato realizadas através de mensagens enviadas por aplicativo de celular. Pagamento de boleto bancário encaminhado por “whatsapp”, que não aponta o réu como destinatário do crédito. Conduta em desacordo com as normas mínimas de segurança informadas pela instituição financeira, possibilitando a fraude por meio da emissão de boleto falso. Ausência de falha na prestação de serviços



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do réu. Apelado que forneceu a segurança adequada aos serviços que presta, sendo a fraude possível somente diante da falta de diligência da autora. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor. Artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos. RECURSO PROVIDO”. (Apel. n. 1006512-32.2020.8.26.0664, Rel. Des. Afonso Bráz, j. 28-04-2021).

“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES PAGOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS PATRIMONIAL E MORAL. Sentença de improcedência, com conseqüente apelo da autora. Recorrente que efetuou pagamento de boleto enviado por terceiro, para liberação de crédito supostamente contratado junto ao Banco BMG. Crédito jamais disponibilizado à recorrente. Apelante que tratou com terceiro e, por culpa exclusiva, efetuou o pagamento do boleto. Ausência de nexo de causalidade entre a alegada fraude e conduta do banco apelado, que apenas permitiu a emissão do boleto, recebeu o dinheiro e efetuou o repasse para conta do cliente. Recurso não provido.” (Apel. n. 1000088-45.2020.8.26.0414, Rel. Des. Jairo Brasil Fontes de Oliveira, j. 20-07-2020).

“Apelação. Responsabilidade civil. Ação de reparação por danos materiais. Improcedência. Golpe do boleto. Inconformismo do autor. Descabimento. Boleto falso que foi encaminhado ao demandante por meio de e-mail. Pagamento que foi direcionado a terceiro. Autor que não tomou as cautelas necessárias. Boleto que não foi emitido a partir do sistema informatizado do banco réu. Ausência de nexo causal. Excludente de responsabilidade. Art. 14, § 3º, II, do CPC. Improcedência da ação Mantida. Recurso improvido.” (Apel. n. 1014891-34.2019.8.26.0037, Rel. Des. Thiago de Siqueira, 09-07-2020).

“Apelação. Ação de indenização por dano material. Sentença de procedência. Recurso da parte ré. Ilegitimidade passiva afastada. Relação de insumo. Mérito. Responsabilidade do réu afastada. Pagamento de boleto adulterado mediante fraude perpetrada por terceiro. Recebimento de boleto falso por meio de aplicativo Whatsapp, alegadamente enviado pela credora. Falha na prestação de serviços não verificada. Ausência de prova de que tal boleto tenha sido gerado no âmbito do banco destinatário ou que os fraudadores tenham obtido dados junto ao réu. Inexiste nexo causal entre a conduta do banco réu, que figura apenas como interposto do pagamento de boleto falso, e o prejuízo sofrido pela autora. Sentença reformada. Recurso provido.” (Apel. n. 1013608-05.2019.8.26.0577, Rel. Des. Elói Estevão Troly, j. 22-11-2019).

Vê-se, pois, que a falta de prova do ato ilícito imputado ao requerido na petição inicial, fulmina a postulação deduzida pela autora nesta causa [que, por consequência lógica, estende-se aos alegados danos morais e aos ônus da sucumbência, descabido então o argumento de que houve julgamento *citra petita*], porquanto, como visto, inexistem nos autos elementos que permitam o convencimento de que a operação impugnada (emissão de boleto) tenha se concretizado por defeito do serviço disponibilizado pelo réu à autora.

A r. sentença, portanto, não merece reparos. Elevo os honorários devidos pela autora ao advogado do réu (CPC, art. 85, § 11) para 15% sobre o valor atualizado da causa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA
Desembargador Relator
(assinatura eletrônica)