



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000265309

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024084-27.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO VOTORANTIM S.A., é apelado JOSE CARNEIRO DE MORAIS FILHO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) 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 Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 25 de março de 2026.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 315

Apelação Cível n.º 1024084-27.2023.8.26.0007

Apelante: Banco Votorantim S.a.

Apelado: Jose Carneiro de Moraes Filho Justiça Gratuita

Origem: Foro Regional de Itaquera/5ª Vara Cível

Juiz(a) Prolator(a): Daniel Fabretti

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO PROVIDO. I. Caso em Exame. 1. Ação de indenização em que o autor alegou ter sido vítima de estelionato após ser contatado via WhatsApp por pessoa que se identificou como representante do Banco Votorantim e ofereceu proposta para quitação de débito de financiamento de veículo. O autor efetuou pagamento de boletos fraudulentos, no valor de R\$ 5.499,00, e ajuizou ação contra o banco e Melissa Adriana Alves Lopes, beneficiária das transferências, a fim de obter indenização por danos materiais e morais. II. Questão em Discussão. 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do Banco Votorantim S.A. pelos danos sofridos pelo autor. III. Razões de Decidir. 3. No caso, a responsabilidade do banco é afastada por se tratar de fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. 4. A parte autora não comprovou falha nos serviços bancários prestados pelo réu, de modo que se aplica ao caso as excludentes do nexo de causalidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. IV. Dispositivo. 5. Dá-se provimento ao recurso de apelação para reformar a sentença e julgar improcedentes os pedidos autorais em relação ao Banco Votorantim S.A. Inversão dos ônus sucumbenciais.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 404/410, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido inicial, nos seguintes termos: “[...] *JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: 1) Condenar solidariamente as Requeridas MELISSA ADRIANA ALVES LOPES e BANCO VOTORANTIM S.A. ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 5.499,00 (cinco mil, quatrocentos e noventa e nove reais), a ser restituído em dobro, totalizando R\$ 10.998,00 (dez mil, novecentos e noventa e oito reais). Tal valor deverá ser acrescido de correção*

monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data do desembolso (17/09/2021) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação. 2) Condenar solidariamente as Requeridas MELISSA ADRIANA ALVES LOPES e BANCO VOTORANTIM S.A. ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da data desta sentença (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação. Em virtude da sucumbência, condeno as Requeridas, solidariamente, ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios da parte Autora, que arbitro em 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação [...]”.

Inconformada, a parte ré Banco Votorantim S.A. interpôs recurso de apelação (fls. 414/432). No mérito, sustenta a inexistência de responsabilidade civil, ao argumento de que o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, uma vez que o autor utilizou canais não oficiais e forneceu dados a falsários. Alega que os boletos pagos possuíam indícios claros de fraude, como o código de barras vinculado a outra instituição financeira (Stone Pagamentos) e beneficiário final diverso (Melissa Adriana). Defende que não houve falha na prestação de seus serviços ou vazamento de dados, o que afastaria a aplicação da Súmula 479 do STJ, por se tratar de fortuito externo. Por fim, pugna pelo afastamento das condenações por danos morais e materiais, ou pela redução do quantum indenizatório e aplicação da Taxa SELIC.

A parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 517/535), nas quais defende a manutenção integral do julgado, com ênfase na responsabilidade objetiva do banco e na ocorrência de fortuito interno decorrente da insegurança dos dados contratuais que permitiram o golpe.

Não houve oposição ao julgamento virtual. **É o relatório.**

Decido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, notadamente a tempestividade e o regular preparo, conhece-se do recurso, o qual é recebido e admitido em seu processamento no efeito devolutivo.

Cuida-se de ação de indenização em que o autor, ora recorrido, alegou que foi vítima de estelionato após ser contatado via WhatsApp por pessoa que se identificou como representante do Banco Votorantim e lhe ofereceu proposta vantajosa para quitação de débito decorrente de contrato de financiamento de veículo. O requerente afirmou que efetuou o pagamento de três boletos, que totalizaram o valor de R\$ 5.499,00, e, meses

depois, descobriu que o financiamento permanecia em aberto, motivo pelo qual realizou novo pagamento direto ao banco recorrente. Em razão do ocorrido, o ora recorrido ajuizou a presente ação contra a instituição financeira e a ré Melissa Adriana Alves Lopes (beneficiária das transferências) a fim de obter a condenação dos requeridos ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. A instituição financeira apresentou contestação na qual sustentou a culpa exclusiva da vítima e de terceiro. A ré Melissa Adriana Alves Lopes apresentou contestação por negativa geral, por meio de seu curador especial, uma vez que foi citada por edital. O d. Juízo *a quo* proferiu a r. sentença que julgou o pedido totalmente procedente, contra a qual insurgiu-se o banco requerido.

O recurso merece provimento.

Como é cediço, o sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

"Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título "Dos atos ilícitos", complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposo. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem

(neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levissima. (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê 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.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

Depreende-se dos autos que terceiros alheios à relação entre apelante e apelado, por meio de artifícios ilegais, ludibriaram a vítima de modo a convencerem-lhe a realizar, voluntariamente, transferência de valores, o que lhe gerou um prejuízo em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

montante equivalente a R\$ 5.499,00.

No que concerne à matéria em apreço, sabe-se que as instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não são aquinhoados com acesso à chave do sistema. Neste campo, os usuários se valem do sistema e de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência.

Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, trata-se de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

No presente caso, porém, diante das peculiaridades do expediente promovido pelos terceiros responsáveis pelo golpe, forçoso reconhecer que a cadeia de acontecimentos narrados não envolve falha na prestação do serviço do banco, por intermédio da assunção de medidas de segurança pertinentes, uma vez configurado fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Tal conclusão decorre do fato de a transferência dos valores e os dados da vítima terem sido dela mesma obtidos, sem indícios de qualquer falha de segurança imputável ao banco réu. Assim, a hermenêutica a incidir sobre Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça deve ser ponderada, haja vista que houve, no caso em questão, eventualmente falha na segurança pública ou a culpa exclusiva da vítima no que concerne à obtenção de seus dados e à transferência de valores aos criminosos.

No caso vertente, portanto, a parte autora não se desincumbiu do ônus de provar que o réu encampou conduta culposa, que pudesse ensejar a obrigação de reparação,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nos termos dos supracitados artigos 927 e 186 do Código Civil, na medida em que não demonstrou a falha nos serviços bancários por ele prestados. Por conseguinte, na presente hipótese, aplicam-se as excludentes do nexo de causalidade insculpidas no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, eis que os prejuízos foram sofridos, de forma indubitosa, por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Destarte, a r. sentença apelada merece reforma para que sejam julgados improcedentes os pedidos em relação ao recorrente. Destaque-se, por outro lado, que o *decisum* deve ser integralmente mantido no que diz respeito à ré Melissa Adriana Alves Lopes, que figurou como beneficiária das transferências fraudulentas.

Diante do exposto, **dá-se provimento** ao recurso de apelação, para reformar a r. sentença e julgar improcedentes os pedidos autorais em relação ao recorrente. Em razão da reforma da r. sentença, invertem-se os ônus sucumbenciais, com a condenação da apelada ao pagamento das custas e despesas processuais, assim como dos honorários sucumbenciais, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, ressalvado o Tema 1.059 do C. Superior Tribunal de Justiça e, ainda, observado o artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil, se o caso.

Para fins de eventual recurso às instâncias superiores, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, de modo a obstar a necessidade de oposição de embargos de declaração com tal finalidade, em consonância com as Súmulas 211, do C. Superior Tribunal de Justiça, e 282 do C. Supremo Tribunal Federal. Ressalte-se, por oportuno, que eventual interposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios sujeitará o embargante à condenação ao pagamento de multa não superior a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

REGIS DE CASTILHO

Relator