



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000081205**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1092854-87.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO VOTORANTIM S.A., é apelado A3 ANALITICA CONSULTORIA LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso, apenas para adequar os índices de juros e correção monetária ao Tema nº 1368 do STJ. 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 JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO CÍVEL N.º 1092854-87.2023.8.26.0002**

**Comarca: São Paulo – Foro Regional de Santo Amaro (8ª Vara Cível)**

**Apelante: BANCO VOTORANTIM S.A.**

**Apelado(a): A3 ANALÍTICA CONSULTORIA LTDA.**

**Juiz(a): VANESSA SFEIR**

**VOTO N.º 6.946**

**APELAÇÃO CÍVEL - BANCÁRIO - INDENIZAÇÃO - FINANCIAMENTO DE VEÍCULO - GOLPE DO FALSO BOLETO.**

**RESPONSABILIDADE CIVIL - Insurgência do réu contra sentença de parcial procedência alegando excludente de responsabilidade - Descabimento - Empresa autora que sustenta ter solicitado, via WhatsApp do réu, boleto para quitação de 13 parcelas do financiamento do seu veículo - Beneficiário do boleto que era o réu, porém apenas no comprovante de pagamento constava terceiro como beneficiário - Falha na prestação de serviços configurada (CDC, art. 14) - Autora que se desincumbiu de seu ônus probatório (CPC, art. 373, I) em demonstrar que entrou em contato com o réu, pelo seu próprio site, que a direcionou a atendimento por WhatsApp - Juntada de *print* das mensagens trocadas com o suposto preposto do réu evidencia que a autora apenas forneceu o número do contrato de financiamento de veículo e obteve como resposta todos os dados do devedor, do veículo, do valor financiado e do saldo devedor - Terceiros, além do réu, tiveram acesso aos dados da operação contratada pela autora - Tese de excludente de responsabilidade do réu afastada - Juros e correção monetária - Aplicação da SELIC - Possibilidade - Necessidade de adequação ao Tema n° 1368 do STJ. Sentença reformada em parte.**

**Dá-se parcial provimento ao recurso, apenas para adequar os índices de juros e correção monetária ao Tema n° 1368 do STJ.**

1. Trata-se de recurso de apelação contra a r. sentença de fls. 250/252 que, julgou parcialmente procedente a ação indenizatória movida por A3 Analítica Consultoria Ltda. contra Banco Votorantim S.A. para o fim de condenar o réu a ressarcir à autora a quantia de R\$24.444,92, a ser atualizada a contar de cada

desembolso e juros de mora a contar da citação, sendo que a correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, bem como pelos critérios ditados pelo direito intertemporal, da seguinte forma: i) até agosto de 2024, a correção monetária será calculada pelo INPC-IBGE (Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo) e os juros de mora serão de 1/% ao mês; ii) a partir de setembro de 2024, o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora.

Diante da sucumbência recíproca, condenou as partes ao pagamento das custas na proporção de 50% para cada, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios em favor do advogado da parte adversa, que fixo no total em 10% do valor da condenação (5% para cada polo).

Apela o réu (fls. 264/283) aduzindo, em síntese, que a mera alegação da autora de que toda a situação tivera origem em contatos supostamente havidos por meio oficial através do site do réu, por si só, demonstra-se como alegação manifestamente frágil; o próprio comprovante de pagamento do boleto fraudado demonstra que os valores foram empregados em benefício de terceiro, tendo como beneficiário final a pessoa jurídica de COBRANÇA DE TITULOS VEICULARES (sob CNPJ nº 45.440.707/0001-57), por ocasião do pagamento destinado à pessoa jurídica de CORA SCD S.A, cujo CNPJ é 37.880.206/0001-63; o boleto fraudado não é reconhecidamente proveniente desta financeira, não tendo havido qualquer demonstração efetiva de que o réu forneceu tal boleto, mesmo porque o réu não se utiliza do aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp para fins como tais, sendo que, para tanto, os clientes devem buscar os canais de contato oficiais disponibilizados pelo banco; não há qualquer comprovação nos autos de que a autora solicitara o referido boleto através do site do réu ou de quaisquer outros meios de contato oficiais (central de atendimento, assessorias de cobrança, etc.), bem como não há qualquer mínima comprovação de que o contato que lhe teria enviado o boleto, que restara adimplido, seria representante do réu ou assessoria terceirizada de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cobrança a ele vinculado; há excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro, de forma que não pode ser condenado a efetuar restituição de valores, os quais nunca recebeu para a quitação de parcelas do contrato, que permanece aberto. Subsidiariamente, requer sejam os consectários legais atualizados única e exclusivamente pela taxa Selic, nos termos do artigo 406 do CCB e das alterações propostas pela Lei nº 14.905/2024, a partir da fixação da indenização.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 284/286) e respondido (fls. 290/296).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

2. A relação jurídica *sub judice* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

Superada essa premissa, o recurso merece parcial provimento.

Narra a inicial que a autora adquiriu um automóvel por meio de financiamento junto ao corréu Votorantim, em 13/06/2023, com vencimento da primeira parcela em 13/07/2023.

No dia 06/07/2023, tentou contato com o réu para adiantar o pagamento de algumas parcelas pelo WhatsApp conforme direcionamento da página na internet do réu.

O contato foi amigável, e a atendente que se chamava Adriana forneceu as seguintes informações: dados do cliente, CNPJ, dados do veículo, dados do contrato, valor financiado, saldo devedor, quantidade de parcelas restantes.

Ato contínuo, a autora informou que gostaria de adiantar algumas

parcelas do financiamento, de forma que recebeu o boleto para pagamento no valor de 13 parcelas no total, ou seja, 3 parcelas agosto/setembro/outubro deste ano e 10 parcelas finais do financiamento.

Imediatamente foi feito o pagamento do boleto, tendo como beneficiário o Banco Votorantim S/A, no valor de R\$ 24.444,92.

Entretanto, em 11/09/2023, recebeu uma ligação da assessoria do réu, Tainá, declarando que a autora estaria inadimplente com a parcela de agosto. Ao responder que havia algo errado, pois já havia realizado o pagamento desta parcela e inclusive feito adiantamento da parcela de setembro e outubro, bem como as 10 parcelas finais e considerava tudo quitado. Foi então informada pelo réu que não foi feito qualquer pagamento para quitação do contrato e que a autora havia sido vítima de golpe.

Foi constatado que o boleto tinha o nome de beneficiário Banco Votorantim S/A - CNPJ: 59.588.111/0001-03, porém no comprovante de pagamento de 06 de julho, no valor de R\$ 24.444,92, estava registrado em outro nome de empresa de beneficiário Cora - CNPJ 37.880.206/0001-63 e beneficiário final a empresa Veiculares CNPJ 45.440.707/0001-57.

Tentou resolver administrativamente o imbróglio com o réu, porém, sem sucesso.

O réu, por sua vez, aduziu excludente de responsabilidade.

Sobreveio a r. sentença de parcial procedência embasada nos seguintes fundamentos:

*“No caso dos autos, verifica-se que terceiro teve acesso a dados pessoais e financeiros da requerente, visto que tinha ciência do contrato firmado, do veículo financiado, do valor contratado e do que ainda estava pendente de quitação (mesmo após a autora ter informado tão somente seu número – fl. 02), o que deu credibilidade a afirmação de que agia em nome dorequerido e denota falha na segurança das informações confiadas à instituição financeira.*

*Ora, é evidente que a autora e o requerido foram vítimas de fraude*

*praticada por terceiro, fato esse que não tem o condão de afastar a responsabilidade do Banco, pois indica a vulnerabilidade dos seus sistemas informatizados, o que permite e estimula a prática de ações ilícitas como essa.*

*Ademais, tratando-se de risco da atividade da instituição, deve ela desenvolver mecanismos seguros de modo a evitar fraudes dessa natureza, tarefa que não pode ser atribuída ao consumidor.*

*Cabe citar a Súmula 479 do STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".*

*Nesta esteira, de se reconhecer que, no caso em tela, houve falha na prestação de serviços do Banco requerido, não se podendo pretender atribuir responsabilidade exclusiva à parte autora ou a terceiro, já que derivados dos riscos inerentes à sua própria atividade.*

*Ademais, um homem médio acreditaria que o boleto de fl. 49 era legítimo, posto que com o logotipo do Banco Votorantim na parte superior, dados da empresa autora, somente averiguado o beneficiário após o pagamento com a emissão de comprovante (fl. 50).".*

E com razão.

Com efeito, o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Incide na espécie a Súmula nº 479 do STJ, segundo a qual "*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do corréu Votorantim.

E, neste particular, a autora se desincumbiu de seu ônus probatório (CPC, art. 373, I) em demonstrar que entrou em contato com o réu, pelo seu próprio site, que a direcionou a atendimento WhatsApp (fls. 53).

Conforme *print* das mensagens constante da inicial a autora apenas forneceu o número do contrato de financiamento de veículo e obteve como resposta todos os dados do devedor, do veículo, do valor financiado e do saldo devedor (fls. 02/03), a revelar que terceiros, além do réu, tiveram acesso aos dados da operação contratada pela autora.

Ademais, no boleto recebido para pagamento constava o réu como beneficiário (fls. 49), porém, o real beneficiário apenas apareceu no comprovante de pagamento (fls. 50/51).

Sendo assim, não havia como, antes de confirmar o pagamento,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

verificar o real beneficiário da transação.

E como mencionado, a autora acessou suposto canais oficiais de comunicação do réu e obteve contato com atendente que dispunha de todas as informações da contratação, de forma que a fraude não era, de pronto, perceptível.

E a própria autora trouxe aos autos os *prints* dos termos das conversas com o suposto atendente do réu e fraudados (fls. 02/05), a embasar efetivo vazamento de dados sensíveis da autora pelo credor.

De outra mirada, os elementos de prova existentes nos autos comprovam que a autora agiu com mínima cautela, a afastar a tese de excludente de responsabilidade do prestador de serviços, prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, daí porque, na hipótese em exame, a devolução deve ser simples, tal como determinada pela r. sentença.

Por fim, tem razão a ré quanto os consectários legais de atualização monetária e juros de mora.

### **DA CORREÇÃO MONETÁRIA E DOS JUROS DE MORA**

A respeito, confira-se a tese firmada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do REsp 2199164/PR, pelo rito dos recursos especiais repetitivos, que deu origem ao TEMA 1368:

*“O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional”.*

Portanto, deve ser aplicado o art. 406 do Código Civil em conformidade com o Tema 1368 do C. STJ, de modo que, no caso concreto, ante a inexistência de pactuação contratual a respeito do índice para apuração dos juros moratórios sobre a dívida, devem ser afastados os juros de mora fixados em 1% ao mês e substituídos pela taxa SELIC.

E, porque a SELIC também engloba a correção monetária, e porque



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a nova redação dos artigos 389 e 406 (instituindo correção monetária pelo IPCA) não pode ser aplicada retroativamente, de rigor que, até a edição da Lei 14.905/2024, tanto os juros de mora quanto a correção monetária sejam apurados unicamente com a incidência da SELIC.

Em resumo: (i) desde a vigência do Código Civil de 2002 e até 27/08/2024, data da edição da Lei nº 14.905/2024, tanto a correção monetária quanto os juros de mora são calculados unicamente com a aplicação da SELIC; (ii) a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024 (28/08/2024), a correção monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade de o julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

**3.** Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso, apenas para adequar os índices de juros e correção monetária ao Tema nº 1368 do STJ.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**