



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001290247

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1141651-57.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ERIKA XAVIER MAIA e EDUARDO FORTUNATO D AGOSTINHO, são apelados BANCO VOTORANTIM S.A. e ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 11ª 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 Exmos. Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 11 de dezembro de 2025

MARCO FÁBIO MORSELLO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1141651-57.2024.8.26.0100

Apelantes: Eduardo Fortunato Dagostinho e Erika Xavier Maia

Apelados: Banco Votorantim S.A e Itaú Unibanco S.A

Comarca: São Paulo – Foro Central Cível - 40ª Vara Cível

MM. Juiz de Direito: Fernando José Cúnico

Voto nº 20.452

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - “Golpe do boleto” - Sentença de improcedência - Irresignação dos autores – Boleto falso para pagamento de parcelas inadimplentes de contrato de financiamento de veículo - Pagamento que foi direcionado para terceiro, beneficiário diverso da instituição financeira – Autores que não tomaram as cautelas necessárias - Ausência de nexo causal entre o prejuízo e a conduta das instituições financeiras rés – Excludente de responsabilidade – Art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Sentença mantida – Recurso desprovido.

Trata-se de r. sentença (fls. 575/578), cujo relatório se adota, que, em sede de ação de indenização por danos materiais e morais, ajuizada por Eduardo Fortunato Dagostinho e Erika Xavier Maia em face de Banco Votorantim S.A e Itaú Unibanco S.A, julgou improcedentes os pedidos e condenou a parte autora ao pagamento das custas e das despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Foram opostos embargos de declaração (fl. 581), não acolhidos (fl. 582).

Irresignados, apelam os autores (fls. 587/597), aduzindo, em síntese, que a responsabilidade das rés é objetiva e solidária, uma vez que houve a falha de segurança nos sistemas das instituições financeiras, possibilitando que seus dados fossem usados por pessoas alheias e mal-intencionadas. Argumentam que a violação contratual afetou diretamente a vida dos autores em sociedade, dessa forma, é medida cabível a indenização por danos materiais e morais. Afirmam que cabia às instituições recorridas obstar o pagamento fraudulento e tomar medidas para reaver os valores na conta beneficiária, em razão de terem sido buscadas para realizar o estorno antes da compensação do pagamento. Fortes nessas premissas, requerem o provimento do recurso, para que seja reconhecida a responsabilidade solidária das apeladas, com sua condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O recurso é tempestivo e preparado (fls. 598/600).

Intimados, os réus apresentaram contrarrazões (fls. 605/613 e 614/631).

Houve oposição ao julgamento em sessão virtual, com pedido de sustentação oral (fl. 636).

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Eduardo Fortunato Dagostinho e Erika Xavier Maia em face do Banco Votorantim S.A. e Itáú Unibanco S.A.

Na exordial (fls. 01/17), narra a parte autora que sua companheira formalizou com o réu Banco Votorantim S.A. um contrato de financiamento para aquisição de um veículo do modelo FIAT – Idea Attractive (Creative2) 1.4 8V 4P (AG) Completo – 2013/2014 - Prata – OQX7F16, mediante o pagamento de 48 parcelas no valor de R\$ 1.568,00. Alega que devido a imprevistos financeiros foram inadimplidas parcelas que somavam R\$ 5.895,40, e em razão disso, o autor Eduardo começou a receber cobranças do atraso. Aduz que para sanar a dívida, celebrou um novo empréstimo e entrou em contato com o escritório Toledo Piza Advogados Associados, este responsável pelas ligações de cobranças, para solicitar o boleto para o pagamento. Narra que entrou no site do escritório e foi direcionado para o atendimento por WhatsApp, onde foi atendido primeiramente por um robô e posteriormente por uma funcionária chamada Larissa. Informa que no atendimento foram solicitados os dados para a disponibilização do boleto que sanaria o inadimplemento. Relata, entretanto, que após realizar o pagamento do boleto, os interlocutores afirmaram que boleto estava “com erro” e que iriam pedir o estorno para a conta do autor Eduardo. Afirma que, ao suspeitar de fraude, no mesmo dia solicitou o estorno ao requerido e, no dia seguinte, dirigiu-se a uma agência, onde foi informado que no sistema do banco a transação não estava com suspeita de fraude. Informa que, diante da não realização do estorno, realizou também boletim de ocorrência. Ressalta que, em razão do boleto falso e conseqüentemente pelo não pagamento das parcelas que estavam inadimplidas, houve a apreensão do veículo financiado. Defende a inversão do ônus da prova e que a situação revela clara responsabilidade objetiva dos réus, fundada no CDC e na Súmula 479 do STJ, diante da falha na prestação do serviço, da vulnerabilidade do consumidor e do risco da atividade financeira. Argumenta que os danos materiais e morais são evidentes, pois houve perda de numerário significativo, angústia, temor de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

inadimplência e apreensão do veículo, tudo decorrente de negligência dos réus no tratamento e proteção de dados sigilosos. Forte nessas premissas, requereu a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, cada qual fixada em R\$ 5.898,40.

A decisão de fls. 95/96 deferiu tutela de urgência a fim de determinar que a ré suspenda a cobrança dos boletos e abstenha-se de promover quaisquer atos de cobrança ou inscrição do nome da parte autora nos cadastros dos órgãos de proteção de crédito.

Em contestação (fls. 198/205), o Itaú Unibanco S.A alegou preliminarmente ilegitimidade passiva *ad causam*, sob o argumento de que não mantém a conta beneficiada pelo pagamento e não realizou a emissão do banco fraudado. No mérito, argumenta pela ausência de falha na prestação de serviço, em razão de não ter emitido o título e nem realizado a sua cobrança. Afirma que a Súmula 479 do STJ deve ser afastada, pois não houve fortuito interno, mas sim fortuito externo. Ressalta que o autor agiu sem cautela, o que torna descabida qualquer responsabilização, bem como inexistentes os propalados danos morais e materiais. Argumenta que, na data em que o banco foi notificado, o título já havia sido compensado e que não há prova de que a parte autora teria dado conhecimento ao banco sobre os fatos ocorridos. Ao final, pugna pela total improcedência dos pedidos formulados na exordial.

Também em contestação (fls. 235/252) o Banco Votorantim S.A., aduziu preliminarmente ilegitimidade passiva *ad causam* pela ausência de indícios de vínculo com os fatos da lide. No mérito, afirma que foi a parte autora quem forneceu informações a terceiros em canais não oficiais, e que no comprovante do pagamento do boleto é claro que o beneficiário não é o Banco Votorantim. Ressalta que, antes do pagamento, o próprio autor questionou sobre a divergência dos dados do boleto e mesmo assim prosseguiu com o pagamento. Acrescenta que os golpistas informaram dados errados sobre o modelo do carro e o sistema do financiamento, os quais foram corrigidos pelo autor. Alega que o número de WhatsApp não foi obtido em canais oficiais do banco, portanto, é evidente a culpa exclusiva do autor, que também não entrou de fato em contato com o réu. Argumenta que o autor entrou em contato nos canais oficiais do banco solicitando a segunda via de boleto, o que comprova que possuía ciência do serviço oficial, caracterizando sua culpa exclusiva. Afirma que, pela ausência de ilicitude de sua conduta, não deve haver condenação por danos materiais e morais. Forte nessas premissas, requer a rejeição dos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pedidos autorais. Subsidiariamente, se acolhido o pedido de danos materiais, pleiteia que este considere o não recebimento dos valores pagos, limitando-se à baixa das parcelas condizentes com estes.

A parte autora apresentou réplica (fls. 267/270).

À fl. 285 o douto juízo *a quo* pediu esclarecimentos quanto a forma oficial de cobrança do primeiro requerido, que atendeu a determinação as fls. 344/346.

A decisão de fl. 347 designou audiência de conciliação, que restou infrutífera (fls. 567/568).

Por fim, sobreveio a r. sentença de improcedência (fls. 575/578) nos termos já relatados.

Tecidas referidas considerações, a preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*, reiterada pelo apelado Itaú Unibanco S/A em sede de contrarrazões (fls. 606/607), não comporta acolhimento.

Cumprе observar que, à luz da denominada teoria da asserção ou *prospettazione*, as condições da ação devem ser aferidas a partir das afirmações deduzidas na petição inicial, de tal modo que a carência de ação deve ser reconhecida apenas quando possível constatar a ausência de uma das referidas condições em cognição não exauriente.

Nesse sentido, é a orientação do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“(...) 6. As condições da ação são averiguadas de acordo com a teoria da asserção, razão pela qual, para que se reconheça a legitimidade passiva 'ad causam', os argumentos aduzidos na inicial devem possibilitar a inferência, em **um exame puramente abstrato**, de que o réu pode ser o sujeito responsável pela violação do direito subjetivo do autor. (...)” (REsp 1769520/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 21/05/2019, DJe 24/05/2019, destaques nossos).

In casu, a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo réu confunde-se notoriamente com o mérito da lide, porquanto fundamentada na ausência de responsabilidade pelos fatos narrados na petição inicial.

Com efeito, como ensina José Roberto dos Santos Bedaque:

“Se o autor indicar para figurar como réu no processo pessoa diversa daquela que, segundo a descrição fática por ele mesmo feita, participa da relação substancial, estará configurada a ilegitimidade passiva. Mas, se houver identidade entre o réu e a pessoa que, segundo o autor, deve suportar os efeitos da sentença, por figurar na relação substancial controvertida, ele será parte legítima. **Se no curso do processo se apurar que o réu não**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

participa da situação material descrita na inicial, o pedido será julgado improcedente. Em outras palavras, a legitimidade é aferida com base no direito substancial afirmado pelo autor, não na sua efetiva existência. Se o réu negar a condição de devedor ou se impugnar a titularidade do crédito pelo autor, surge questão de mérito no processo. A defesa é direta e tem natureza substancial: o réu impugna o fato constitutivo do direito do autor, tal como afirmado na inicial. Discute-se sobre a real existência do crédito pretendido pelo autor” (BEDAQUE, José Roberto dos Santos. *Efetividade do processo e técnica processual*. São Paulo: Malheiros, 2006, pp. 280-281, destaques nossos).

Destarte, conclui-se que o réu detém legitimidade para figurar no polo passivo da demanda.

Superada a questão preliminar, passa-se à análise do mérito.

Emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes denota natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Contudo, a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do diploma consumerista não se opera automaticamente, tendo lugar quando, a critério do magistrado, for verossímil a alegação do consumidor ou for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

Com efeito, faz-se necessária a interpretação parcimoniosa e não absoluta desse dispositivo, sob pena de cometimento de injustiças. Assim, inclusive, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça:

“Agravado de Instrumento – Ação de Indenização – Insurgência contra decisão que indeferiu a inversão do ônus da prova – Relação de consumo – Inversão do ônus da prova não é regra absoluta – Comprovação do próprio fato em que se funda o direito – Ônus dos Autores – Decisão mantida – Recurso improvido.” (Agravado de Instrumento nº 2159726-20.2016.8.26.0000, 7ª Câmara de Direito Privado, Rel. Luiz Antonio Costa, j. 12/01/2017).

Embora as instituições financeiras respondam objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias (Súmula nº 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça), essa circunstância afasta tão somente a pertinência de se apurar o elemento subjetivo da responsabilidade civil, mas não elimina a necessidade de que sejam demonstrados, para o reconhecimento do dever de indenizar, a conduta comissiva ou omissiva do agente, os



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

danos alegados pela vítima e o nexo de causalidade entre eles.

In casu, a parte autora alega ter acessado o site do escritório Toledo Piza Advogados Associados e informa que foi redirecionado para o número de WhatsApp (019) 99754-8836 no dia 22/04/2024 às 15:18, entretanto, não há provas nos autos que o tal número pertence a canal oficial de atendimento dos responsáveis pela cobrança da instituição financeira.

Ademais, apesar de a parte autora alegar que o tratamento indevido dos seus dados cadastrais, pelas corrés, fora determinante para a ocorrência do golpe, não se pode descurar que, antes do encaminhamento do boleto a ser pago, foram solicitadas ao autor Eduardo diversas informações a (pretensão) título de confirmação, para que se pudesse dar continuidade às tratativas do pagamento (fls. 312/331). Dentre tais informações, cumpre salientar que foi solicitado que fornecesse número de CPF, dados da instituição financeira desejada, número das parcelas, valor das parcelas e modelo do veículo.

Depreende-se, pois, pela documentação colidida e pelas máximas de experiência, que foram essas as informações utilizadas pelos falsários para possivelmente confeccionar boleto falso.

Verifica-se também que, durante a tratativa, o próprio autor Eduardo afirma que “*não bate os dados para o beneficiário*”, “*a data do vencimento também não bate*” e “*Eu já tomei muito golpe e estou com medo*”, de modo que as tratativas deveriam causar estranheza e ensejar maior cautela por parte do suplicante.

Ressalta-se que o autor, meses antes, já havia solicitado pelos meios oficiais boleto referente as parcelas atrasadas (fl. 244), dessa forma, tinha ciência de como acessá-los e, mesmo assim, procurou site de terceiro alheio a relação.

Dessa forma, observa-se que o autor, sem antes verificar se o contato de *WhatsApp* realmente pertencia a parceiros ou escritório oficial vinculado ao banco para cobrança de parcelas atrasadas, encaminhou diversas informações a terceiros. Ainda, o autor não adotou a cautela de conferir se o beneficiário final do boleto era o banco responsável pelo contrato.

Assim, é incontornável a conclusão de que o consumidor não agiu com a diligência esperada diante dos acontecimentos narrados.

Não se olvida de que, em casos análogos de fraude, inclusive já apreciados por este Relator, se reconheceu que a verossimilhança das circunstâncias fáticas permitia



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

conferir, ao consumidor, confiança e expectativa da lisura das operações realizadas. Não é essa, contudo, a hipótese dos autos, em que diversos fatores deveriam ter despertado a atenção e a desconfiança do autor, o qual, por certo, deixou de agir com a diligência e o zelo esperados diante das ocorrências, não tendo adotado as cautelas mínimas necessárias para aferir a legitimidade dos canais de atendimento.

Destarte, conclui-se que os réus não tiveram qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo por ela serem responsabilizados.

Nesse sentido, não há que se cogitar fortuito interno no presente caso, haja vista a existência de elementos que deveriam ter sido objeto de desconfiança por parte do autor, sobretudo a respeito das informações atinentes ao canal de comunicação e os dados divergentes no boleto fraudado.

A propósito do tema, assim já deliberou o C. Superior Tribunal de Justiça:

CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR. DEFEITO DE FUNDAMENTAÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. EMISSÃO DE BOLETO FRAUDULENTO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INEXISTÊNCIA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO.

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em 26/01/2015, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 11/11/2021 e concluso ao gabinete em 10/01/2023.

2. O propósito recursal consiste em definir se a emissão, por terceiro, de boleto fraudado, configura fato exclusivo de terceiro apto a excluir a responsabilidade civil da instituição financeira.

3. Não há defeito de fundamentação, porquanto, embora os embargos de declaração tenham se limitado a incluir na condenação os danos materiais, a questão prévia atinente à responsabilidade do banco recorrente já havia sido enfrentada e fundamentada no julgamento do recurso de apelação interposto pelo recorrido.

4. A jurisprudência do STJ compreende que a atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas. Consequentemente, foi editada a Súmula 479, a qual dispõe 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'.

5. Não é prescindível, todavia, a existência de um liame de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano vivenciado pelo consumidor, o qual dar-se-á por interrompido caso evidenciada a ocorrência de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) ou evento de força maior ou caso fortuito externo (art. 393 do CC/02). Qualquer dessas situações tem o condão de excluir a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

responsabilidade do fornecedor.

6. O fato exclusivo de terceiro consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.

7. No particular, o recorrido comprou um automóvel de um indivíduo, o qual havia adquirido o veículo por meio de financiamento bancário obtido junto ao banco recorrente. Em contrapartida, o recorrido assumiu o valor do financiamento que ainda estava pendente de pagamento e realizou a quitação via boleto bancário, recebido pelo vendedor através de e-mail supostamente enviado pelo recorrente. Entretanto, **o boleto não foi emitido pela instituição financeira, mas sim por terceiro estelionatário, e o e-mail usado para o envio do boleto também não é de titularidade do banco. Sendo a operação efetuada, em sua integralidade, fora da rede bancária. Portanto, não houve falha na prestação dos serviços e a fraude não guarda conexão com a atividade desempenhada pelo recorrente, caracterizando-se como fato exclusivo de terceiro.**

8. Recurso especial conhecido e provido.” (REsp n. 2.046.026/RJ, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 27/6/2023, destaques nossos)

No mesmo sentido, confira-se pacífica jurisprudência deste E. Tribunal em casos análogos ao presente:

“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” (Apelação Cível 1013608-05.2019.8.26.0577; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15a Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 6a Vara Cível; Data do Julgamento: 22/11/2019; Data de Registro: 22/11/2019)

“Apelação Cível. Ação declaratória c.c indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo. Alegação de que fora vítima de golpe possibilitada por falha na prestação dos serviços bancários. Não acolhimento. Boleto falso que foi encaminhado à autora por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp) com dados fornecidos por ela através de preenchimento de formulário em suposto site da ré. Boleto que constava



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

nome da BV como beneficiária, quando do pagamento, o beneficiário foi alterado constando como favorecido o Banco Inter. Autora que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do boleto bancário. Inteligência do Art. 14, §3º, II, do CPC. Excludente de responsabilidade. Sentença mantida, majorando-se a verba honorária de sucumbência. Artigo 85, §11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido” (Apelação Cível 1003594- 97.2019.8.26.0047; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 23a Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 2a Vara Cível; Data do Julgamento: 27/05/2020; Data de Registro: 27/05/2020).

“Ação de indenização por dano moral e material. Pagamento de boleto falso. Obtenção do boleto por meio de aplicativo de celular. O banco não participou, minimamente, da fraude relatada. Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Majoração dos honorários, nos termos do artigo 85, §11o, do NCPC. Recurso desprovido, por maioria de votos” (Apelação Cível 1000735-92.2019.8.26.0311; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20a Câmara de Direito Privado; Foro de Junqueirópolis - Vara Única; Data do Julgamento: 11/03/2020; Data de Registro: 12/03/2020).

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso**. Em razão da sucumbência recursal, majoro os honorários devidos pela parte autora para 12% sobre o valor da causa.

Por fim, esclareço, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao questionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, que se considera questionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do CPC.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator