



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000287356

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017234-53.2021.8.26.0224, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO VOTORANTIM S.A., é apelada/apelante SUSANA DOS SANTOS NEVES.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso da autora, com sucumbência da autora. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 25 de março de 2025.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1017234-53.2021.8.26.0224

Relatora: Inah de Lemos e Silva Machado

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante/Apelado: Banco Votorantim S.a.

Apelado/Apelante: Susana dos Santos Neves

Comarca: São Paulo – 4ª Vara Cível do Foro Regional de Vila Prudente

Juíza Prolatora: Claudia Akemi Okoda Oshiro Kato

Voto nº 1944

**APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE. “WHATSAPP”.
BOLETO FALSO. CONTRATO DE
FINANCIAMENTO. INDENIZAÇÃO POR DANOS
MATERIAIS E MORAL.**

Ação condenatória de indenização por danos materiais e morais julgada parcialmente procedente. Recurso das partes.

Golpe do falso boleto. Boleto falso recebido por aplicativo “Whatsapp”. Pagamento pela autora. Não comprovação de que tenha ocorrido vazamento de informações pela instituição financeira. Autora que pagou boleto enviado por número de celular desconhecido, não constante dos canais de atendimento do banco. Fato de terceiro. Fortuito externo. Precedentes desta Corte e do C. Superior Tribunal de Justiça. Prejuízo sofrido que não pode ser imputado ao réu. Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado. Pedido de majoração do quantum indenizatório deduzido pela autora prejudicado.

Apelo do réu acolhido para julgar improcedentes os pedidos iniciais. Sucumbência da autora.

Recurso do réu provido e recurso da autora não provido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e dano moral julgados parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 228/233, cujo relatório é adotado, para declarar a inexigibilidade dos débitos referentes ao contrato nº 701200745 e condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$

8.000,00, incidentes juros a partir da citação e atualização monetária a partir do arbitramento. Diante da sucumbência ínfima da autora, foi o réu condenado a arcar com o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 15% do valor da condenação.

Os embargos de declaração oferecidos pela autora (fls. 236/237) e pelo réu (fls. 245/247) foram rejeitados (fls. 238 e fls. 248).

Inconformadas, recorreram as partes.

O réu, em suas razões recursais, aduziu possuir rigorosos sistemas de segurança, regularmente atualizados e calibrados para prevenir e bloquear a conta ilícita dos fraudadores. Além disso, possui sistemas de detecção para prevenção e análise das transações, como envio de SMS para o cliente informando sobre as transações, validação de token e verificação da autenticidade de documentos. A apelada, antes de efetuar o pagamento, deveria checar a linha digitável, a fim de evitar pagar boleto fraudado. Afirmou não ser o emissor, nem o beneficiário do boleto pago pela apelada. Não há como responsabilizar o apelante pelo evento danoso, pois não há prova de que tenha participado do ilícito, nem prova de fortuito interno. A fraude ocorreu por culpa de terceiro, que induzir a vítima a erro, constituindo, portanto, excludente de responsabilidade. Não haveria qualquer nexo de causalidade entre o dano da apelada e a prestação de serviços pelo apelante. Ademais, a apelada não gerou o documento a partir dos canais oficiais oferecidos pela instituição financeira. Defendeu a aplicação do Enunciado 12 do TJSP. Acresceu inexistir dano moral, em razão da ausência de defeito na prestação de serviço ou de ato ilícito; caso mantida a condenação, requereu a redução do *quantum* indenizatório. Pleiteou a reforma da sentença (fls. 251/268).

A autora, em suas razões adesivas, busca a majoração do *quantum* indenizatório, por considerar ser o valor fixado incapaz de produzir sua dupla finalidade de garantir a recomposição do dano em face da lesão experimentada e reprimir a prática de nova conduta ilícita. Pleiteou a reforma da sentença (fls.

284/291).

Recursos tempestivos, regulamente processados e preparados (fls. 269/271 e fls. 292/293).

As partes ofereceram contrarrazões (fls. 277/283 e fls. 297/302).

Houve oposição do julgamento virtual (fl. 305).

É o relatório.

Consta nos autos ter a autora celebrado com o réu contrato de financiamento para aquisição de um veículo Nissan March, ano 2011/2012, placas EZB3051, conforme cédula de crédito bancária firmada em 11 de novembro de 2017, na qual se comprometeu ao pagamento de 48 parcelas mensais no valor de R\$ 719,01 (fls. 206/211).

Segundo relato inaugural, a autora entrou em contato com o réu por intermédio do sítio eletrônico <https://www.bv.com.br/atendimento> e posteriormente pelo canal de atendimento *Whatsapp*, disponibilizado como “fale conosco”, na intenção de antecipar o pagamento das parcelas do financiamento e quitar o débito existente. Foi instruída a pagar um boleto bancário emitido pelo sistema bancário do réu no valor de R\$ 3.000,00, figurando este como beneficiário. Foi redirecionada pelo *site* do réu e a foto do *WhatsApp* era do réu, bem como a pessoa com quem estava trocando mensagens tinha seus dados pessoais, afastando suspeita de irregularidade. Alegou falha na prestação dos serviços prestados pelo réu. Diante da narrativa apresentada, busca a autora a declaração de inexistência do débito e condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 3.000,00 e dano moral no valor de R\$ 15.000,00.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade dos débitos referentes ao contrato nº



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

701200745 e condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 8.000,00, incidente juros a partir da citação e atualização monetária a partir do arbitramento.

Divergem as partes quanto a responsabilidade do réu, bem como em relação a indenização e *quantum* fixado.

Com efeito, a relação estabelecida entre as partes é de consumo, conforme dispõem os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, aplica-se ao presente caso o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

Além disso, incidente o enunciado da súmula 479, do c. Superior Tribunal de Justiça "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

No caso, em que pese o entendimento da nobre magistrada, não há se falar em ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar o pretendido dever de indenizar.

Não ficou demonstrado nos autos o vazamento de informações sigilosas pela instituição financeira, sobretudo por ter sido o contato via *whatsapp*, não havendo comprovação de que se dera por acesso direto ao *site* do banco, mas sim após mensagem encaminhada pela autora para um número desconhecido. Também não ficou demonstrado ter sido o número de telefone utilizado pelo golpista obtido pela autora no rol dos canais de atendimento da instituição financeira. Somente após o pagamento do boleto encaminhado via *whatsapp* e verificada a persistência do débito, percebeu se tratar de boleto "falso". Os dados como nome completo, número de CPF, número do contrato, imagem do carnê ou boleto, foram fornecidos pela própria autora, conforme se verifica nas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

mensagens de fls. 40/43.

A autora ao realizar o pagamento não foi diligente, pois não verificou o canal utilizado como sendo o do verdadeiro credor, não se olvidando ser o valor aceito para a quitação bastante inferior ao devido, faltou a cautela para tanto. Assim, não se pode considerar ser o golpe sofrido pela autora fortuito interno, relacionado à atividade desenvolvida pela empresa e aos riscos a ela inerentes. Neste sentido, o entendimento firmado pela C. Turma Especial da Subseção II de Direito Privado desta Corte, conforme Enunciado nº 12, aprovado em sessão realizada no dia 22 de setembro de 2022: “Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.”

Ainda nesse sentido, decidiu 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 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 conexidade com a atividade desempenhada pelo recorrente, caracterizando-se como fato exclusivo de terceiro.

8. Recurso especial conhecido e provido.”

(REsp 2046026/RJ, Relatora Ministra Nancy Andriighi, 3ª Turma, julgado em 13/6/2023, publicado 27/6/2023).

Portanto, por se tratar de fato exclusivo de terceiro, não sendo possível atribuir o golpe sofrido como fortuito interno, é caso de reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos, invertendo-se o ônus da sucumbência, ficando prejudicada a majoração do *quantum* indenizatório pretendida pela autora.

Diante do trabalho desenvolvido pelos causídicos e o provimento do recurso, levando-se ainda em conta a inexistência de condenação, fixo os honorários advocatícios devidos pela autora em 10% do valor atualizado da causa.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso do réu e nego provimento ao recurso da autora**, nos termos da fundamentação supra.

Inah de Lemos e Silva Machado

Relatora