



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000294097

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001094-68.2024.8.26.0666, da Comarca de Artur Nogueira, em que é apelante RAQUEL DE SOUZA ANTUNES, são apelados RCB PORTFÓLIOS LTDA. e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº 1001094-68.2024.8.26.0666

Apelante: Raquel de Souza Antunes

Apelados: Rcb Portfólios Ltda. e Banco Bradesco S/A

Comarca de Origem: Artur Nogueira

Juiz da Vara de origem: André Acayaba de Rezende

Voto nº 9.728

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. DIREITO BANCÁRIO.
RECURSO NÃO PROVIDO.**

I. Caso em Exame

1. Ação indenizatória contra Banco Bradesco S/A e RCB Portfólios Ltda., para a indenização por danos materiais e morais devido a pagamento de boleto falso enviado por estelionatários. A sentença julgou improcedente o pedido inicial.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade objetiva dos réus pelo pagamento de boleto falso.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade da instituição é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula nº 479 do STJ. Todavia, no caso específico do pagamento de boleto, necessária observância ao Enunciado nº 12 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo

4. A responsabilidade objetiva dos réus não pode ser reconhecida, pois a comunicação fraudulenta não ocorreu por meios oficiais. Assim, ausente fortuito interno.

IV. Dispositivo

5. Recurso não provido.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Raquel de Souza Antunes em face do Banco Bradesco S/A e da RCB Portfólios Ltda.

A sentença (fls. 221/225) julgou improcedente o pedido inicial.

A autora apresentou apelação (fls. 228/237). Defende a responsabilidade objetiva dos réus em razão da falha na prestação de seus serviços, pois a autora foi induzida a erro por fraudadores que tiveram acesso a informações sobre a renegociação de seu débito junto aos réus. Assim, pede a condenação dos requeridos ao pagamento da indenização por danos materiais e morais.

Recurso tempestivo e dispensado de preparo, diante da gratuidade da justiça

(fl. 78).

A RCB Portifólios Ltda. apresentou contrarrazões (fls. 241/251).

O Banco Bradesco S/A apresentou contrarrazões (fls. 252/264), nas quais aponta a ofensa ao princípio da dialeticidade recursal e impugna a concessão da justiça gratuita.

É o relatório.

De início, afasta-se a alegada ausência de dialeticidade recursal, pois o recurso claramente combate o fundamento da sentença, na qual reconheceu-se a ausência de falha de serviço por parte dos requeridos.

Também se afasta a impugnação à justiça gratuita concedida pelo juízo *a quo*, pois realizada em termos absolutamente genéricos. Vale lembrar que o artigo 98, *caput*, do Código de Processo Civil, determina: *A pessoa natural ou jurídica, brasileira ou estrangeira, com insuficiência de recurso para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios tem direito à gratuidade da justiça, na forma da lei*. Na sequência, o §3º do mesmo artigo regula a presunção de veracidade em favor da pessoa natural, nestes termos: *Presume-se verdadeira a alegação de insuficiência deduzida exclusivamente por pessoa natural*.

Assim, passa-se à análise do mérito.

Como relatado, trata-se de ação ajuizada por Raquel de Souza Antunes em face do Banco Bradesco e da RCB Portifólios, com o objeto de obter a indenização por danos materiais e danos morais decorrentes do pagamento, pela autora, de boleto enviado por estelionatários.

Nesse contexto, a responsabilidade de prestadores de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. 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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ademais, especificamente no caso das instituições financeiras, o Supremo Tribunal de Justiça consolidou seu entendimento na Súmula nº 479: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

A autora narra na exordial ter celebrado um contrato de financiamento de veículo com o corréu Bradesco. Após atrasar o pagamento de algumas parcelas do financiamento, a autora entrou em contrato com o banco e foi orientada a procurar a empresa corré RCB Portifólios, designada para a gestão e renegociação de dívidas. Assim, a autora renegociou a dívida junto à corré e recebeu e-mail para o pagamento do boleto referente à próxima parcela da dívida.

Entretanto, no mês seguinte a autora foi surpreendida por mensagem de texto por meio do aplicativo Whatsapp, no qual pessoa identificada como colaboradora da RCB Portifólios enviou boleto referente à parcela daquele mês. A autora realizou o pagamento do boleto naquele mês e no mês seguinte. Todavia, meses depois, ao entrar em contato diretamente com a RCB Portifólios, descobriu que apenas o primeiro pagamento constava no sistema e percebeu, então, ter sido vítima de golpe.

Os fatos narrados pela autora encontram respaldo nos autos, em especial no boletim de ocorrência registrado por ela (fls. 49/51), nas conversas de Whatsapp com o estelionatário e nos comprovantes de pagamento dos boletos (fls. 60/65).

Todavia, no caso específico de pagamento de falsos boletos, insta observar o Enunciado nº 12 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo: *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*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.

Nesse sentido, julgado desta 16ª Câmara de Direito Privado:

Ação declaratória c/c indenizatória - Contrato bancário de financiamento de veículo - Alegação de recebimento de boleto falso por meio de comunicação com o banco credor não comprovada - "Golpe do boleto" - Ausência de demonstração de que a fraude se deu em razão de participação ou negligência dos bancos corréus - Inaplicabilidade, no específico caso, da hipótese de responsabilização objetiva - Não incidência da Súm. 479, do STJ - Aplicação do Enunciado 12, da Seção de Direito Privado do TJSP - Precedentes da Corte - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1014754-78.2020.8.26.0405; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2024; Data de Registro: 12/04/2024)

In casu, a comunicação não só não se deu pelos meios oficiais do banco ou da empresa, mas ocorreu por aplicativo de mensagens, com número não pertencente às partes recorridas, em contraste à comunicação anterior feita pela empresa corré, por e-mail (fl. 05). Ademais, como bem apontado pelo juízo *a quo*, a transferência se deu para conta bancária em banco diverso, a Caixa Econômica Federal, e teve como beneficiário final terceiro de nome NU Pagamentos S/A (fls. 62 e 65). Ou seja, em nenhum momento do golpe houve o comprovado envolvimento de preposto das instituições ou foi utilizado canal oficial de atendimento bancário.

Assim, não é possível o reconhecimento de fortuito interno apto a responsabilizar os corréus pela ocorrência do golpe.

Nesse sentido, outros julgados desta Câmara:

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de improcedência – Apelo da autora – Golpe do boleto falso – Pagamento de boleto fraudado efetuado após contato com terceiro, via WhatsApp – Ausência de nexo de causalidade a gerar responsabilidade das instituições financeiras rés decorrente da emissão do boleto falsificado, do pagamento e do contato entre a autora e o terceiro estelionatário – Não caracterização de vazamento de dados por parte da instituição financeira –

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Autora não agiu com a cautela necessária de conferir as informações do pagamento e o nome do beneficiário antes de confirmar a operação – Inexistência de indícios de que a instituição financeira tenha contribuído para o golpe perpetrado – Prova imprescindível para aplicação da teoria da responsabilidade objetiva (Súmula 479 do STJ) e Enunciado 12 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado do TJSP – Fortuito externo – Inexistência de ato ilícito – Indenizações indevidas – Sentença mantida, majorada a verba honorária para 15% do valor da causa (Tema 1059 do STJ), observada a isenção e suspensão decorrentes da gratuidade. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1032157-43.2023.8.26.0506; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/08/2024; Data de Registro: 16/08/2024)

Ação indenizatória julgada parcialmente procedente - Pedido fundamentado no pagamento de boleto adulterado mediante fraude perpetrada por terceiros, a título de quitação de dívida contraída com o banco apelante - Fraude conhecida como "Golpe do boleto" - Recebimento de boleto falso por meio de comunicação eletrônica (watsapp) - Utilização indevida de dados do autor e réu - Hipótese de culpa exclusiva de terceiro ou ainda culpa concorrente das vítimas - Ausência de demonstração de que a fraude se deu em razão de participação ou negligência dos réus - Inaplicabilidade, no caso, da hipótese de responsabilização objetiva (Súmula 479 do STJ) - Aplicação do art. 14, § 3º, II, do CDC e do Enunciado 12, da Seção de Direito Privado do TJSP - Precedentes da Corte Demanda improcedente - Recurso provido (TJSP; Apelação Cível 1002133-70.2022.8.26.0634; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tremembé - 1ª Vara; Data do Julgamento: 24/05/2024; Data de Registro: 24/05/2024)

Nessa conformidade, de rigor a manutenção da sentença. Diante da sucumbência neste grau recursal, os honorários são majorados para R\$ 2.000,00 (dois mil reais), em atenção ao critério fixado pelo juízo de primeiro grau, observada a gratuidade da justiça (fl. 78).

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator