



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000294343**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006165-71.2023.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante POLIANA FERNANDES BASSANI DE OLIVEIRA, são apelados AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A e NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

**GUILHERME SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação Cível nº 1006165-71.2023.8.26.0024**

**Apelante: Poliana Fernandes Bassani de Oliveira**

**Apelados: Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A e Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento**

**Voto nº 4718**

**CONTRATO BANCÁRIO.** Ação indenizatória por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Apelante que pagou boleto falso após fornecer seu CPF a terceiro estelionatário. Pagamento realizado para pessoa jurídica diversa dos recorridos. Não observância das cautelas devidas. Falha de prestação de serviço não verificada. Ausência de nexo causal. Excludente de responsabilidade (Art. 14, § 3º do CDC). **Recurso não provido.**

Da respeitável sentença de relatório adotado de improcedência de ação indenizatória apela a autora porque foi vítima de golpe decorrente de vazamento de dados e requer reparação por danos materiais e morais. Alega ter recebido proposta de acordo para adimplemento de dívida, por meio de aplicativo de mensagens, e, após ter acordado o valor, recebeu boleto bancário falso, o qual foi pago para terceiro estelionatário.

Recurso tempestivo, isento de preparo por ser a parte beneficiária da gratuidade e respondido.

Há oposição ao julgamento virtual (fls. 438).

É o relatório, em essência.

A despeito da oposição da ré ao julgamento virtual, considerando a maior celeridade em relação ao julgamento tele-presencial e a ausência de prejuízo aos litigantes, especialmente em relação à parte que se opõe ao julgamento virtual (ré), porque a apelação da autora está em vias de desprovimento, procede-se ao julgamento desde logo.

Do conjunto probatório infere-se que a apelante foi vítima de golpe.

Consigne-se, entretanto, que não há como reconhecer responsabilidade dos recorridos porquanto não há provas de que tenha havido falha na prestação de seus serviços.

Na hipótese, os fatos narrados foram praticados pela própria autora e por terceiro, circunstância que implica em excludente de responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do § 3º do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Frise-se que o beneficiário final do valor pago a título de adimplemento da dívida foi Invest Programado Sofisa Direto, CNPJ 60.889.128/0001-80 (fl. 85). A recorrente pagou para pessoa diversa dos réus, sem qualquer liame com estes.

Sem observar as cautelas devidas, a apelante realizou operação seguindo instruções do suposto preposto de um dos apelados.

Ademais, não há evidências de facilitação da fraude ou conivência de funcionários dos apelados a sugerir vazamento de dados. A autora informou seu CPF a terceiro (fls. 28) e o recebimento de proposta de acordo com dados contratuais

por aplicativo de mensagens não dispensava a autora de conferir a autenticidade do contato.

Desse modo, não é possível reconhecer que houve o concurso dos apelados, por ação ou omissão, para prática do ato ilícito de que foi vítima a apelante, não havendo cogitar de reparação por danos materiais e morais.

Como bem observou o magistrado sentenciante:

*“(…) É certo que o fato versado nos autos configura típica relação de consumo, a ensejar a aplicação das disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor, inclusive no tocante à inversão do ônus da prova, em razão da hipossuficiência técnica da parte autora.*

*Incontrovertida a realização da transferência, realizada via pagamento de boleto, R\$1.345,62 (mil e trezentos e quarenta e cinco reais e sessenta e dois centavos) na data de 24/01/2023, que beneficiou a "Invest Programado Sofisa Direto – razão social Banco Sofisa S/A", conforme captura de tela de fl. 85.*

*Pontuo, que o nome constante no campo "BENEFICIÁRIO" no comprovante de pagamento, é diverso daquele expresso no boleto apresentado (fl. 12). Incontestes, pois, a ocorrência de fraude, eis que terceiros de má-fé ludibriaram a autora para auferirem vantagem econômica indevida.*

*Ocorre, contudo, que, diante da narrativa, bem como pelos elementos constantes dos autos, não há como imputar aos requeridos a responsabilidade pelos danos havidos pela requerente, já que não se vislumbra que eles tenham, de alguma forma, contribuído para a ocorrência do golpe de que a autora foi vítima. É certo que os fatos tratam da hipótese de excludente prevista no art. 14, § 3º, inc. II, do CDC.*

*Embora os prestadores de serviços respondam objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência de falhas na prestação dos serviços, entendo que o caso revela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.*

*Trata-se de golpe aplicado por fraudadores via mensagens de texto/contato telefônico, prática notoriamente conhecida e amplamente divulgada nos meios de comunicação. Dessa maneira, cabia à autora ter tomado as diligências e cautelas antes de fornecer seu dado pessoal (CPF) e ofertar o pagamento do boleto claramente fraudado.*

*Destaco ainda, que antes de concluir com o pagamento do boleto, o aplicativo bancário expõe as informações do beneficiário e do pagador, bastando apenas que a autora conferisse as informações, com o fim de verificar se eram verídicas e coerentes.*

*Dessa maneira, cabia à autora ter tomado diligências e cautelas antes de ofertar o pagamento de boleto, com titularidade à outra instituição que não a do banco no qual fez o contrato de compra de seu veículo.*

*Ademais, o pagamento de boleto pelo aplicativo parte diretamente do próprio titular da conta, mediante confirmação dos dados e do pagamento, de modo que não cabe às instituições bancárias fiscalizarem os negócios realizados por seus clientes ou exercerem qualquer ingerência sobre as transações efetivadas por eles, mas somente prestar os serviços na forma em que contratados por seus consumidores.*

*Concluo, assim, que não houve atuação dos requeridos nem falha em seus serviços que possam ensejar sua responsabilização, visto que a fraude foi cometida por terceiro e consumada por falta de cautela do autor. (...)” (fls. 390-1)*

Em caso semelhante, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça:

*“REPETIÇÃO DO INDÉBITO C.C. DANOS MORAIS. Dívida inscrita na Serasa Limpa Nome. Primeiro contato via SMS e, posteriormente, via*

*Whatsapp do autor, que forneceu seu CPF ao fraudador, e este lhe encaminhou boleto bancário fraudulento, a fim de quitar dívida, mediante acordo vantajoso. Pagamento do boleto falso, tendo como destinatário terceiro com conta na corré, instituição financeira, sem adoção de cautelas mínimas. Inexistência de nexo de causalidade, ante o fortuito externo. Ausência de responsabilidade das corrés. Culpa exclusiva de terceiro. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Aplicação do Enunciado n. 12 desta Corte. Precedentes. Sentença de improcedência mantida, por seus próprios e jurídicos fundamentos”. (TJSP, 38ª Câm. Dir. Priv., AP 1004943-73.2022.8.26.0066, rel. Des. Fernando Sastre Redondo, j. 14/6/2023).*

Ante o exposto, nego provimento à apelação.

Majoro os honorários advocatícios para 15% do valor da causa, observada gratuidade.

É como voto.

**Guilherme Santini Teodoro – relator.**