



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000307571

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1049348-92.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BBR3 PARTICIPAÇÕES LTDA, é apelado REYNALDO CÉZAR TRICOLETTI ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 29 de março de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 9.042

Apelação Cível nº 1049348-92.2022.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: BBR3 Participações Ltda.

Apelada: Reynaldo César Tricoletti ME

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO BOLETO FALSO. RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por BBR3 Participações Ltda. contra sentença que julgou improcedente o pedido de sustação de protesto em ação movida em face de Reynaldo César Tricoletti – ME. A autora alegou ter quitado boleto fraudulento, acreditando se tratar de cobrança legítima da ré, e sustentou a ocorrência de falha na prestação de serviço, com base na responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor. Requereu o reconhecimento da inexistência do débito, a manutenção da tutela de urgência e a responsabilização da ré pelos prejuízos sofridos.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) verificar se houve falha na prestação de serviço por parte da fornecedora, apta a ensejar a responsabilização pelos danos decorrentes do pagamento de boleto falso; (ii) apurar se é cabível a sustação do protesto em razão do pagamento indevido realizado pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, inclusive com a possibilidade de inversão do ônus da prova, conforme a teoria finalista mitigada adotada pelo STJ.

A responsabilidade do fornecedor, embora objetiva nos termos do art. 14 do CDC, exige a demonstração do nexo causal entre a falha do serviço e o dano alegado.

Não há falha na prestação do serviço pela ré, que encaminhou o boleto original por e-mail institucional e, posteriormente, emitiu alerta de segurança a seus clientes sobre a existência de fraudes com boletos falsos.

A autora, mesmo ciente do alerta, optou por realizar o pagamento a terceiro não identificado, a partir de remetente com e-mail genérico e código de barras divergente, sem adotar as cautelas mínimas exigíveis.

A culpa exclusiva da autora afasta o nexo causal e, por conseguinte, a responsabilidade da fornecedora, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

O protesto do título decorre do inadimplemento da obrigação, constituindo exercício regular do direito de

crédito pela fornecedora, nos termos dos arts. 394 e seguintes do Código Civil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

A responsabilidade objetiva do fornecedor prevista no art. 14 do CDC exige prova do nexo causal entre a falha do serviço e o dano suportado pelo consumidor.

A emissão de alerta prévio sobre golpes com boletos falsos e o envio de boleto legítimo afastam a caracterização de falha na prestação do serviço.

A realização de pagamento em favor de terceiro, sem conferência de dados e após alerta de fraude, configura culpa exclusiva da vítima, afastando a responsabilidade do fornecedor.

É legítimo o protesto do título quando a obrigação não foi adimplida perante o credor original.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14, §3º, II; CC, arts. 394 e seguintes.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1063264-62.2023.8.26.0100, Rel. Des. Tavares de Almeida, j. 27.11.2024; TJSP, Apelação Cível 1002002-42.2024.8.26.0047, Rel. Des. Emílio Migliano Neto, j. 22.11.2024; Enunciado 12 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado do TJSP.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por BBR3 PARTICIPAÇÕES LTDA. contra a r. sentença de fls. 103 a 109, que, nos autos da ação movida em face de REYNALDO CESAR TRICOLETTI – ME, julgou improcedente o pedido de sustação de protesto, uma vez reconhecida a inexistência de falha na prestação do serviço pela apelada.

A apelante sustenta que adquiriu mercadoria da apelada, e o pagamento foi condicionado ao envio do boleto. Alega que recebeu um boleto por e-mail e, por acreditar tratar-se de documento legítimo, efetuou o pagamento. Posteriormente, foi surpreendida com o protesto do título por falta de pagamento. Defende que a fraude decorreu da falha na segurança da apelada, que permitiu o vazamento de dados cadastrais, facilitando a ação de fraudadores.

Afirma que a sentença merece reforma, pois houve

defeito na prestação do serviço, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva da apelada. Aduz que o Juízo *a quo* se equivocou ao atribuir culpa exclusiva à apelante, desconsiderando a falha da fornecedora na proteção dos dados e na segurança do sistema de pagamento.

Requer o provimento do recurso para declarar a inexistência do débito, bem como a manutenção da tutela de urgência que havia sido concedida e posteriormente revogada, reconhecendo a responsabilidade da apelada pelos prejuízos causados.

Recurso tempestivo e instruído com o comprovante de recolhimento do preparado (fls. 127 a 129 e 159 a 160).

Contrarrazões juntadas às fls. 133 a 144.

É o relatório.

Busca a autora a reforma da sentença que julgou improcedente pedido de sustação de protesto, considerando o pagamento de boleto fraudado a terceiros.

A autora, no dia 4 de abril de 2022, adquiriu madeiras da ré, no valor de R\$ 6.327,00, importância que seria quitada por meio de boleto encaminhado pela empresa à compradora. No dia 12 de abril, a autora recebeu e-mail com a cobrança, mas foi alertada pela própria empresa, dias depois, sobre a ocorrência de golpes praticados de emissão de boletos falsos.

Outro e-mail foi recebido pela autora para que desconsiderasse o e-mail anterior e realizasse o pagamento do novo boleto. A autora quitou a quantia, mas constatou posteriormente que o boleto quitado era falsificado.

Defende a consumidora que houve falha na prestação de serviços, pois os dados de cadastro e da operação foram vazados por prepostos da empresa para terceiros malfeitores e, assim, não é cabível a repetição do pagamento.

Em que pesem os esforços da apelante, a r. sentença deve ser mantida.

De início, anote-se que a natureza da relação jurídica firmada entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do CDC. A autora é destinatária final fática e econômica do produto adquirido (madeiras) e a ré é fornecedora habitual de bens no mercado.

Ainda que se considere a utilização da mercadoria como insumo para as atividades empresariais de administração de bens imóveis (fls. 22), há vulnerabilidade técnica a atrair o regramento do art. 6º, VIII, do CDC, como já admite o STJ pela adoção da teoria finalista mitigada, inclusive para fins de inversão do ônus da prova, corretamente determinado pelo d. Juízo de origem.

Nos termos do art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde objetivamente, independentemente de culpa, pelos danos causados aos consumidores por falha na prestação dos serviços ou pela insuficiência de informações adequadas.

Embora se trate de relação de consumo, a responsabilidade objetiva do fornecedor não afasta a necessidade de demonstração do nexo causal entre a falha do serviço e o dano alegado.

No caso em exame, o nexo causal é afastado pela culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC.

Como se observa dos autos, a vendedora encaminhou o primeiro e-mail à autora de forma adequada. Na comunicação havia identificação de prepostos da fornecedora, utilização de e-mail institucional da empresa (“@madeireiramapa.com.br”), nota fiscal completa dos produtos e boleto correto – fls. 34 a 39.

Na sequência, a autora foi alertada por outro e-mail enviado pela fornecedora (mesmo remetente “@madeireiramapa.com.br”) de fraudes cometidas pelo envio de boletos falsificados em nome da empresa com **alteração no código de barras**. A empresa solicitou que, em caso de divergência, os clientes entrassem em contato, disponibilizando, ainda, telefonema para eventuais dúvidas (fls. 40).

Dois dias depois, a autora recebeu novo e-mail com cobrança fraudulenta encaminhada por remetente suspeito ("financeirobol@bol.com.br") – fls. 41. O boleto apresentava divergência no número do código de barras em relação ao anterior (fls. 39 e 42). Ainda assim, a autora optou pelo pagamento do segundo boleto.

Como se nota, não houve falha na prestação de serviços. Ao contrário, a ré **emitiu alerta de segurança previamente**, para orientar seus clientes que desconsiderassem boletos suspeitos, o que evidencia a adoção de medidas preventivas.

A autora, por sua vez, empresa de médio porte, que contava com estrutura e capacidade adequadas e suficientes para a conferência de dados, e-mails e boletos bancários, houve por bem realizar o pagamento da cobrança enviada após o alerta sobre fraudes.

Ao efetuar o pagamento em favor de terceiro não identificado, sem tomar as precauções exigidas, a autora assumiu os riscos de sua conduta, não podendo transferir a responsabilidade pela falha à fornecedora, sem prova inequívoca de que esta tenha contribuído ou facilitado a fraude.

Não há elementos nos autos que demonstrem violação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), tampouco omissão da ré quanto à segurança dos dados. O fato de a autora ter quitado boleto fraudulento não implica automaticamente a falha do fornecedor.

Nesse sentido, o entendimento consolidado pela Turma Especial da Subseção II de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, expresso no Enunciado 12:

“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”.

Na espécie, o protesto levado a efeito pela ré decorre do inadimplemento contratual. Como a quantia acordada não foi efetivamente recebida pela credora, não há que se falar em ilicitude ou abuso no apontamento. Trata-se de exercício regular de direito de crédito, previsto nos artigos 394 e seguintes do CC.

No sentido do voto, julgados do C. STJ e desta C.
Câmara:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. RECONSIDERAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. FRAUDE EM BOLETO BANCÁRIO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE. AGRAVO INTERNO PROVIDO PARA CONHECER DO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

1. A recorrente realizou a impugnação específica dos fundamentos da decisão de inadmissibilidade do recurso especial. Reconsideração da decisão da Presidência desta Corte Superior.

2. O Superior Tribunal de Justiça perfilha o entendimento de que se faz necessária a comprovação da existência de nexo de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano experimentado pela parte consumidora, excluindo-se a responsabilidade do banco em caso de fato exclusivo da vítima ou de terceiro, situação de força maior ou caso fortuito externo (REsp 2.046.026/RJ, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 27/6/2023).

3. O Tribunal Estadual consignou, no tocante à responsabilização da instituição financeira, que a recorrente firmou negociação com empresa de impermeabilizantes, realizando, ao final, o pagamento por meio de boleto falso encaminhado por domínio suspeito e recebido via e-mail. Em suma, concluiu que a agravante foi vítima de fraude praticada por estelionatários - phishing -, situação que não enseja a responsabilidade do banco pela indenização.

4. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo exame, conhecer do agravo e negar provimento ao recurso especial. (STJ, AgInt no AREsp n. 2.653.859/SC, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 21/10/2024, DJe de 4/11/2024; sem destaques no original);

AÇÃO de obrigação de fazer cumulada com indenizatória - golpe do boleto VIA APLICATIVO "whatsapp" - autor - NÃO CONFERÊNCIA DO DESTINATÁRIO DO PAGAMENTO - culpa exclusiva - INTELIGÊNCIA DO art. 14, § 3º, II, do cdc - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - ausência de responsabilidade - Enunciado 12 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado do Tribunal de Justiça do

Estado de São Paulo - PEDIDO INICIAL - IMPROCEDÊNCIA - SENTENÇA -MANUTENÇÃO. APELO DO AUTOR DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1063264-62.2023.8.26.0100; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 04/12/2024; sem destaques no original);

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REPARATÓRIA DE DANOS. Ator vítima do "golpe do boleto". Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Sem razão. **Inexistência de nexo de causalidade entre a conduta da intermediadora de pagamentos e os danos suportados pelo autor. Ré que não é a destinatária final do valor pago, sendo essa a pessoa que praticou a fraude.** Inexistência de nexo causal entre a ação ou omissão da requerida e o resultado lesivo que sofreu o autor. Intermediadora requerida que se limitou à administração da conta utilizada por terceiro para a fraude, o que não configura conduta ilícita, não concorrendo com a ação fraudulenta. Sentença mantida. Aplicação do artigo 252 do regimento interno do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo. Honorários recursais majorados. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002002-42.2024.8.26.0047; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/11/2024; Data de Registro: 22/11/2024; sem destaques no original).

Assim, mantém-se a r. sentença de improcedência pelos seus jurídicos fundamentos.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso e majoraram-se os honorários em 3%, totalizando 13% sobre o valor atualizado da causa.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
RELATORA