



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000334901

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008655-48.2023.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante/apelado **AYMORE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A**, é apelado/apelante **JOSÉ ESTEVÃO GARCIA** (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso da requerida e negaram provimento ao recurso do autor 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 sem voto), **JOSÉ WILSON GONÇALVES** E **WALTER FONSECA**.

São Paulo, 3 de abril de 2025

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1008655-48.2023.8.26.0127

Comarca: Carapicuíba – 1ª Vara Cível

Apte/Apdo: Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A

Apte/Apdo: José Estevão Garcia

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Juliana Marques Wendling

Voto nº 1.519

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe do “boleto falso” sofrido pelo autor – R. sentença de parcial procedência, determinando a restituição simples pela instituição financeira, afastando a pretensão de danos morais – Inconformismo de ambas as partes – Hipótese dos autos em que o autor se limitou a juntar os boletos fraudulentos e respectivos comprovantes de pagamento, sem apontar a maneira e os instrumentos pelos quais o golpe teria ocorrido – Boleto que não foram emitidos pela instituição financeira requerida, contendo destinatário distinto do legítimo beneficiário – Ausência de comprovação de que o golpe ocorreu por intermédio de preposto oficial da instituição financeira, ou por meio de canais oficiais de atendimento, aptos a configurar fortuito interno – Responsabilização pelo golpe que não pode ser atribuída à instituição financeira, por se tratar de culpa exclusiva de terceiro – Inteligência do enunciado de súmula nº 12, da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal, e do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – R. sentença reformada, para reconhecer a improcedência da demanda – Despesas, custas processuais e verbas sucumbenciais que devem ser arcadas pela parte autora – RECURSO DA REQUERIDA PROVIDO, com alteração da distribuição das verbas da sucumbência – RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais movida por JOSÉ ESTEVÃO GARCIA em face de AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A, em que o autor alega ter celebrado contrato de financiamento de veículo em 48 parcelas, e que supostos prepostos da instituição requerida teriam entrado em contato para informar sobre a existência de duas parcelas em aberto. Argumenta que após serem fornecidas informações pessoais e sobre o contrato, os supostos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

prepostos solicitaram o pagamento com desconto das parcelas, tendo o autor procedido ao pagamento dos valores de R\$ 1.084,57 e R\$ 9.761,19 em aberto (totalizando R\$ 10.845,76). Em virtude da fraude perpetrada, requer a condenação da requerida à restituição em dobro com valores pagos indevidamente, bem como ao pagamento de indenização a título de danos morais de R\$ 30.000,00.

Sobreveio r. sentença de fls. 103/108, julgando parcialmente procedente a demanda, condenando a ré à restituição simples dos valores pagos, e afastando a pretensão indenizatória de danos morais.

Apela a instituição requerida (fls. 111/125), aduzindo, em síntese, que houve culpa exclusiva do autor quanto ao pagamento dos valores à terceiro golpista, ao não tomar as devidas cautelas acerca dos destinatários dos pagamentos e dos mecanismos de comunicação utilizados, inexistindo qualquer conduta ilícita de sua parte a ensejar a restituição dos valores. Pleiteia a reforma da r. sentença, a fim de que a demanda seja julgada totalmente improcedente.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 126/127).

Intimado (fl. 137), o autor não apresentou contrarrazões.

Apela também o autor (fls. 128/134) alegando, em suma, que restou comprovada a conduta ilícita da instituição requerida, sendo cabível a condenação a título de danos morais no valor de R\$ 30.000,00. Pugna pela reforma da r. sentença, a fim de que a requerida seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo em virtude da gratuidade de justiça concedida em 1º grau (fl. 38).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Contrarrazões pela requerida às fls. 138/153.

Houve oposição ao julgamento virtual pela requerida (fls. 158/161), nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

Sustenta o autor ter sido vítima de golpe realizado por terceiro, em que o golpista teria entrado em contato com a vítima informando a existência de duas parcelas do contrato de financiamento de veículo em aberto, emitindo boletos falsos para pagamento dos valores, os quais foram pagos pelo autor.

Sob o argumento de que os golpistas apresentaram dados pessoais sigilosos sobre o consumidor, bem como informações específicas sobre o contrato de financiamento celebrado, o autor alega que houve falha nos sistemas de segurança da instituição financeira, ensejando o dever da requerida à restituição dos valores e ao pagamento de indenização a título de danos morais em R\$ 30.000,00.

Incide na hipótese as disposições do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o autor, na qualidade de destinatário fático e econômico, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pelo banco corréu, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do CDC e verbete da Súmula nº 297 do C. STJ.

Incontrovertida a ocorrência das fraudes sofridas pelo autor, que resultaram no pagamento de dois boletos fraudulentos à terceiro golpista. A controvérsia reside na análise acerca da responsabilização da instituição financeira pela fraude ocorrida.

Acerca das situações envolvendo pagamento de boleto fraudulento com indicação de beneficiário diverso do legítimo recebedor, a Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça editou o Enunciado de Súmula nº12:

“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.”
(destacado)

O autor juntou os dois boletos fraudulentos emitidos pelo golpista (fls. 17 e 19), em que constam como beneficiário “AYMORE FINANCIAMENTO/PAGSEGURO INTERNET S/A”. Os respectivos comprovantes de pagamento de fls. 18 e 20 indicam que as transferências bancárias foram destinadas à “PAGSEGURO INTERNET S.A”, com apontamento do CNPJ da instituição.

Havendo o recebimento das transferências bancárias por pessoa diversa da legítima beneficiária, incidem as disposições do referido enunciado de súmula ao presente caso. Assim, o ressarcimento somente se mostra cabível caso haja “*prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários*”, o que, *in casu*, não ocorreu.

O autor não apenas deixou de juntar a maneira pela qual o golpista entrou em contato para informar sobre a existência dos débitos, mas sequer informou em sua petição inicial como esse contato teria ocorrido, limitando-se a juntar os boletos emitidos pelo fraudador e os respectivos comprovante de pagamento. Com isso, não é possível aferir se as comunicações ocorreram

por meio de direcionamento do lesado ao fraudador por meio de preposto oficial ou pelos canais de atendimento bancários oficiais.

Convém destacar que, ainda que o caso configure relação de consumo, em que há hipossuficiência do consumidor em face da instituição financeira, certo o ônus da vítima do boleto em demonstrar como o contato do golpista foi realizado, para que seja possível aferir o nexo de causalidade entre a conduta praticada, o dano sofrido e a eventual falha na prestação do serviço pela instituição financeira.

Quanto à alegação de vazamento de informações pessoais e sigilosas dos sistemas das instituições financeiras, aponta-se que os únicos dados constantes nos boletos fraudulentos pagos pelo autor são o nome do consumidor, seu CPF, endereço e indicação genérica no comprovante de pagamento da indicação de “quitação Logan Renault” (fl. 20), sem maiores dados sobre o contrato de financiamento realizado. Tais informações, por si só, são insuficientes para demonstrar qualquer falha na segurança da instituição financeira ou vazamento de dados.

Não se ignora o fato de que os boletos fraudulentos não são falsificações grosseiras, com falhas facilmente perceptíveis. Contudo, deve-se levar em consideração a maneira pela qual o golpe como um todo ocorreu, ou seja, os mecanismos utilizados pelo golpista e a maneira pela qual o contato com a vítima se deu. Ausente qualquer comprovação da integralidade do golpe, não se pode imputar à instituição financeira a responsabilidade pela restituição dos valores pagos indevidamente.

Nesse contexto, aplicável ao caso em tela a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser atribuída a responsabilidade do ocorrido ao terceiro

golpista, conforme entendimento do 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 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 Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 27/6/2023)

Esse também é o entendimento desta C. Corte:

“Apelações Cíveis. Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das rés. Autora que alega ter sido vítima de golpe, possibilitado por falha na prestação dos serviços bancários. Não acolhimento. Boleto falso que foi encaminhado à autora por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp), Boleto que constava nome da ré Aymoré como beneficiária, mas, quando do pagamento, o beneficiário foi alterado, constando como favorecido terceira pessoa desconhecida da relação jurídica entre as partes. 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. Ré, Banco Itaú, que apenas cumpriu o pagamento realizado pela própria autora. Sentença reformada. Sucumbência exclusiva da autora. Recursos providos.” (TJSP; Apelação Cível 1002483-45.2023.8.26.0045; Relator: Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Arujá - 1ª Vara; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)

“AÇÃO REPARATÓRIA C.C. DANO MORAL – Responsabilidade civil – Pagamento de boleto fraudulento em instituição financeira não responsável pela emissão do documento – Pleito de restituição de quantia e indenização por danos morais – Insubsistência – Ausência de nexo de causalidade com o dano – Condenação – Impossibilidade: – Responsabilidade civil por danos decorridos do pagamento de boleto fraudulento, que não pode ser imputado a instituição financeira, se o boleto não foi por ela emitido – Observância de que a culpa de terceiro ou do consumidor exclui a responsabilidade do fornecedor - Inteligência do artigo 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor. RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1002300-28.2020.8.26.0450; Relator: Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracaia - 2ª Vara; Data do Julgamento: 16/03/2022; Data de Registro: 16/03/2022)

Verificada a culpa de terceiro pela emissão de boletos fraudulentos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pagos pelo autor, incabível a responsabilização da instituição financeira requerida à restituição dos valores pagos indevidamente, por força do enunciado da súmula 12, da C. Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça, bem como do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Ausente a culpa da requerida pelo ocorrido, afasta-se também a pretensão indenizatória do autor de recebimento de danos morais.

Provido o recurso de apelação interposto pela requerida, e desprovido o recurso do autor, de rigor a reforma da r. sentença, a fim de que a presente demanda seja julgada totalmente improcedente. Despesas, custas processuais e verbas sucumbenciais que devem ser arcadas pela parte autora, observada a gratuidade de justiça concedida ao autor (fl. 38).

Por fim, diante do provimento do recurso da ré fica afastada a sua condenação em pagar honorários advocatícios ao autor, ao passo que o autor pagará para a ré os honorários fixados na r. sentença, de 10% do valor da causa.

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada 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 Código de Processo Civil



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO ao recurso da requerida e NEGO PROVIMENTO ao recurso do autor**, a fim de que a demanda seja julgada totalmente improcedente, alterada a distribuição das verbas da sucumbência, na forma da fundamentação.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica