



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000366971

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004356-31.2021.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante EDIMAR PINHEIRO DE JESUS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A e BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47115

APEL. Nº: 1004356-31.2021.8.26.0084

COMARCA: CAMPINAS – FORO DE VILA MIMOSA

APTE.: EDIMAR PINHEIRO DE JESUS

APDOS.: BANCO SANTANDER S/A e OUTRO

*Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais – Golpe do boleto falso – Boleto gerado por fraudador para quitação de contrato de financiamento de veículo – Responsabilidade objetiva do prestador de serviços requerido, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva do consumidor evidenciada – Alegação no sentido da obtenção do boleto após contato de preposto do Banco pelo WhatsApp – Prova coligida a indicar manifesta responsabilidade do autor ao realizar o pagamento do boleto falso recebido por aplicativo “WhatsApp”, não emitido pelo Banco réu – Falha na prestação do serviço do réu Banco não demonstrada – Rompimento do nexo causal evidenciado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar – Sentença mantida – Recurso negado.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais ajuizada por **EDIMAR PINHEIRO DE JESUS** em face de **BANCO SANTANDER S/A, AYMORÉ CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A e BANCO DO BRASIL S/A, julgada improcedente** pela r. sentença de fls. 369/372 condenado o autor ao pagamento das custas e despesas processuais além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Apela o autor (fls. 375/397) alegando entrou em contato com central do Banco Santander pelo número que está no site oficial do Banco e foi informado que a quitação do débito ocorreria por meio de número de WhatsApp. *“o Apelante por ser uma pessoa simples, não tinha como saber que se tratava de um engodo, eis que, desde o início pensava estar travando a negociação com os beneficiários do crédito já que eles tinham todos os dados referente ao contrato e, ao quitar o boleto na “boca do caixa”, com o crivo da funcionária do banco, pensou estar livre de sua dívida, sendo que em momento algum a atendente do Banco do Brasil mencionou ao autor a diferença de beneficiários, ônus que lhe competia, mas ao contrário, concluiu o recebimento. Notem Excelências, que o apelante tomou o cuidado em se dirigir até uma agência bancária, diretamente na boca do caixa, para ter sua transação assegurada, e jamais imaginou que estaria caindo em um golpe.”* Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso regularmente processado e respondido (fls. 398/400)

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, pelo pagamento de boleto fraudado destinado a conta corrente de fraudador, para quitação de financiamento de veículo.

Narra o autor na inicial entrou em contato com a central de atendimento do Banco Santander por meio de número do site oficial do Banco. Alega foi atendido e informado que seria atendido por meio de WhatsApp para realização da quitação do financiamento junto ao Banco Santander.

O autor realizou o pagamento do boleto fornecido por meio de WhatsApp supostamente pela Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A no valor de R\$4.000,00 (quatro mil reais), que foi pago diretamente no caixa do Banco do Brasil e que posteriormente recebeu cobranças do Banco relativo ao financiamento, momento quando percebeu efetuou o pagamento de boleto falso.

A ação foi julgada **improcedente** por r. sentença assim fundamentada:

“Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais c/c pedido de tutela antecipada proposta por EDMAR PINHEIRO DE JESUS em face de BANCO SANTANDER S.A, AYMORÉ CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A e BANCO DO BRASIL S.A.

Narra o requerente ter sido vítima de golpe praticado por terceiros, por ocasião de contato feito para quitação de financiamento de veículo automotor junto ao Banco Santander Financiamentos.

Relata ter feito contato com o Banco contratado por meio de site que o direcionou para atendimento via WhatsApp sob titularidade de Aymoré financiamentos, culminando com o pagamento de boleto em agência do Banco do Brasil (via “boca do caixa”) para que fosse dada baixa na alienação para transferência do veículo.

Relata que para a efetivação da baixa efetuou o pagamento de R\$ 4.000,00 em boleto que lhe foi encaminhado. Afirma ter suportado prejuízo com referido pagamento em decorrência do golpe sofrido.

Diante da impossibilidade de solução extrajudicial e por entender ter havido falha na prestação dos serviços, pleiteia o recebimento em dobro do valor desembolsado, com a condenação dos réus no pagamento no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

Os réus ofertaram defesa. Defenderam a ausência de

responsabilidade pelo ocorrido e a inexigibilidade do montante postulado, requerendo a improcedência dos pedidos.

Houve réplica à contestação, seguida de posteriores manifestações das partes.

É o relatório.

Decido.

A demanda comporta julgamento antecipado do mérito, haja vista a desnecessidade de produção de outras provas, a teor do que dispõem os arts. 355, inciso I e 443, ambos do Código de Processo Civil.

No mérito, há divergência acerca de ter ocorrido falha na prestação dos serviços a ensejar reparação por danos materiais.

Em que pese tratar-se de relação de consumo, inaplicável a regra de inversão do ônus da prova, pois, cabia à parte autora a prova dos fatos constitutivos do seu direito.

De acordo com o art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil, incumbe ao autor provar os fatos constitutivos do seu direito e, nos termos do inciso II, cabe ao réu o ônus da prova quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, o que, de fato, ocorreu, pois, a parte demandada desincumbiu-se do encargo que lhe competia, qual seja, demonstrar ter havido ausência de cautela da reclamante ao efetuar o pagamento do boleto que lhe fora enviado via WhatsApp.

Inquestionável a ocorrência de fraude, entretanto, não há como atribuir culpa à parte ora demandada.

Os documentos constantes nos autos deixam claro ter a parte requerente fornecido os seus dados pessoais ao golpista. E, mesmo tendo ciência de que constou nome de instituição terceiro estranho no boleto que lhe fora enviado, concretizou o pagamento.

O fato de haver menção ao nome do réu não implica na sua automática responsabilidade, porque o documento pode ter sido produzido por qualquer pessoa, com a inserção proposital de referência ao legítimo credor.

Na verdade, o autor deveria ter verificado a legitimidade do canal de comunicação, uma vez que é notória a realidade dos golpes envolvendo boletos recebidos por meio de aplicativos de mensagens. Não poderia, assim, ter quitado boleto recebido dessa maneira, sem se certificar de que ele proveio de canal oficial do requerido. Portanto, com tal comportamento, a parte autora deixou de ser prudente e não agiu com diligência e cuidados necessários que a situação exigia, não podendo responsabilizar a parte demandada pelo ocorrido.

A conduta irregular foi praticada pelos fraudadores estelionatários e não pela parte requerida, de maneira que o prejuízo foi decorrente de ato praticado pelos reais beneficiários das quantias pagas.

Em situação análoga, já foi decidido:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. QUITAÇÃO DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO BOLETO FALSO, OBTIDO VIA WHATSAPP. FALTA DE CAUTELA DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DO REQUERIDO. CULPA

EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR - ART. 14, §3º, II, DO CDC. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO (Colégio Recursal – Ribeirão Preto – Recurso Inominado – 1019704-21-2020.8.26.0506; Relatora Andrea Schiavo; Órgão Julgador: 2ª Turma Cível; JEC de Ribeirão Preto; Data do Julgamento: 27/10/2020).

Portanto, inexistindo conduta irregular da reclamada quanto aos fatos narrados na inicial, não há que se falar em reparação de qualquer natureza.

Ante o exposto e considerando todo mais que dos autos constam, JULGO IMPROCEDENTE o pedido autoral, extinguindo o feito com resolução de mérito.

Anoto, por oportuno, que os demais argumentos expostos na contestação/inicial foram observados pelo juízo e não foram considerados como capazes de infirmar ou alterar a conclusão adotada nesta sentença.

Face à sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, com correção monetária a partir do ajuizamento (Súmula 14 STJ) e juros de mora de 1% (um por cento ao mês) a partir do trânsito em julgado. com base no artigo 85, §2º do Código de Processo Civil. Todavia, a exigibilidade da verba fica suspensa em razão da gratuidade judiciária concedida à parte autora.

Eventual cumprimento de sentença deve ser apresentado em incidente próprio e eletronicamente, com os requisitos do artigo 524 do Código de Processo Civil e do artigo 1.286, parágrafo 2º, das Normas de Serviço da Corregedoria Geral da Justiça, bem como autuado em apartado.

Certificado o trânsito em julgado, arquivem-se os autos.”

Pelo meu voto, nega-se provimento ao recurso.

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, prestando o réu serviço de natureza bancária, inserindo-se no contexto dos artigos 2º, 3º do CDC e verbete 297 do STJ.

Súmula 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

A responsabilidade dos réus, como prestadores de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º daquele *Codex*), sendo do Banco o ônus da produção de provas nesse sentido, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC).

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, a qual, segundo os ensinamentos de Carlos Roberto Gonçalves “*funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufere os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria*

objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*". (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

O autor, visando a quitação de financiamento de veículo contratado com outra instituição financeira, aceitou proposta de quitação do contrato de financiamento de veículo pelo valor de R\$4.000,00 (quatro mil reais) realizando o pagamento de boleto bancário enviado por Whatsapp por suposto funcionário da Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A (fls. 21/30).

Na espécie, restou caracterizada caso de culpa exclusiva do consumidor autor, excludente de responsabilidade civil das instituições financeiras corréis, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, a afastar a responsabilidade dos requeridos.

O autor apelante visando quitar o financiamento de veículo, aceitou a proposta de quitação e após enviar seus dados pessoais ao suposto preposto do Banco, seguindo suas orientações efetuou o pagamento do boleto no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).

O boleto foi obtido pelo autor por aplicativo WhatsApp e não por sítio eletrônico oficial de qualquer dos Bancos requeridos.

Ausente prova indiciária de que a conversa mantida pelo autor com o fraudador através do aplicativo do celular Whatsapp se iniciou após contato do autor realizado em canal de atendimento oficial do Banco réu, ônus da prova que era do autor.

O próprio autor apelante reconheceu manteve conversa com suposto preposto do Banco réu no aplicativo Whatsapp no número (11) 971653311, recebendo através do referido número o boleto falso para pagamento.

Logo, incumbiria ao autor agir de forma diligente e cautelosa ao efetuar o pagamento, adotando as precauções necessárias para resguardar-se da atuação de fraudadores, mediante a verificação da veracidade das informações do credor no boleto bancário.

Conclui-se, portanto, que o pagamento de boleto bancário falso não emitido pelo Banco requerido é de responsabilidade exclusiva do autor, além de efetuar o pagamento para conta de terceiro sem qualquer relação com o credor, tratando-se de fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu, rompendo o nexo causal.

Sobre o tema, remansosa a jurisprudência do TJSP, inclusive desta Câmara:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de improcedência – "Golpe do boleto"– Irresignação do autor – Insubsistência – Boleto falso

referente a parcela de contrato de financiamento – Pagamento direcionado a terceiro – Autor que não tomou as cautelas necessárias - Boleto que não foi emitido a partir do sistema informatizado do banco réu - Ausência de nexo causal - Excludente de responsabilidade - Art. 14, § 3º, II, do CPC - Sentença mantida – Recurso desprovido. (Apelação Cível 1023354-15.2021.8.26.0224; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/01/2022)

Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais com pedido de tutela de urgência. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Alegação de que fora vítima de golpe possibilitada 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 Aymoré como beneficiária, quando do pagamento, o beneficiário foi alterado constando como favorecidos Pagseguro Internet S.A., e outras duas pessoas, totalmente estranhas ao financiamento. 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. Sentença mantida, com majoração dos honorários de sucumbência. Recurso não provido. (Apelação Cível 1002510-71.2021.8.26.0506; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/12/2021)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de improcedência – Recurso da parte autora – Boleto falso recebido por whatsapp e pago pelo autor – Golpe perpetrado por terceiros, adotando prática conhecida como "phishing" – Falta de cautela do autor – Responsabilidade do réu não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II) – Ratificação do julgado – Honorários recursais devidos – RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1002760-66.2021.8.26.0066; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/12/2021)

Ação de reparação por danos materiais e morais. Golpe do boleto fraudulento. Boleto obtido através de e-mail desconhecido. Acesso aos dados do contrato após o autor

fornecer CPF e data de nascimento, o que permitiu o fraudador ter acesso aos dados do contrato. Boleto emitido para quitação do contrato de financiamento para aquisição de veículo. Contato inicial feito via Whattsapp, que não se trata de canal de ligação com o Banco. Autor que forneceu dados, possibilitando a captura dos dados e a realização da fraude. Beneficiário distinto do Banco-réu. Responsabilidade objetiva da instituição financeira elidida pela culpa exclusiva da vítima. Inexistência de falha na prestação de serviços. Ausência de nexo de causalidade a ensejar o dever de indenizar. Sentença confirmada. Recurso desprovido, com majoração de verba honorária. (Apelação Cível 1082348-54.2020.8.26.0100; Relator (a): Cauduro Padin; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/06/2021)

Apelação – Responsabilidade civil – Ação de indenização por danos materiais e morais – Improcedência – Golpe do boleto – Inconformismo do autor – Descabimento – Boleto falso obtido por meio de WhatsApp – Pagamento direcionado a terceiro – Autor que não tomou as cautelas necessárias – Boleto que não foi emitido a partir do sistema informatizado do banco réu – Ausência de nexo causal – Excludente de responsabilidade – Art. 14, § 3º, II, do CPC – Improcedência da ação mantida – Recurso improvido. (Apelação Cível 1000276-15.2021.8.26.0281; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/01/2022)

Apelação Cível. Ação indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo. Alegação de que fora vítima de golpe possibilitada por falha na prestação dos serviços bancários. Não acolhimento. Boleto falso que foi encaminhado à autora por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp) após suposto contato realizado no site da ré. Boleto que constava nome da ré 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 CDC. Excludente de responsabilidade. Sentença mantida, majorando-se a verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido. (Apelação Cível 1000252-80.2020.8.26.0132; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/05/2021)

Responsabilidade civil – Restituição dobrada de valor pago e reparatória de danos morais – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Insubsistência – Financiamento de motocicleta – Quitação antecipada da dívida – Golpe do boleto bancário falso – Encaminhamento do boleto por aplicativo de telefone celular Whatsapp – Ato praticado por terceira pessoa – CDC, art. 14, § 3º, inciso II – Exclusão de responsabilidade do banco – Recurso não provido e majorada a verba honorária. (Apelação Cível 1002306-43.2020.8.26.0318; Relator (a): Gil Coelho; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Leme - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2021)

Assim, não há como imputar aos réus a responsabilidade em ressarcir o autor por prejuízo suportado em razão do evento, por não evidenciada falha na prestação do serviço bancário, restando configurada nos autos hipótese de culpa exclusiva do requerente, excludente de responsabilidade civil (art. 14, §3º, II, do CDC).

Portanto, não configurada culpa dos réus no evento danoso.

Logo, nenhum reparo comporta a r. sentença, mantida por seus jurídicos fundamentos, elevando-se os honorários advocatícios recursais do réu em mais R\$500,00) (quinhentos reais).

Por tais fundamentos, **nega-se provimento ao recurso.**

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR