



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000370393

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001060-63.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante AFONSO LOURENÇO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BV FINANCEIRA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1001060-63.2024.8.26.0482
Apelante: Afonso Lourenço da Silva
Apelado: Bv Financeira S/A - Crédito, Financiamento e Investimento
Foro e vara de origem: Foro de Presidente Prudente/4ª Vara Cível

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. AUSÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação ajuizada por consumidor contra instituição financeira. A parte autora alega que, ao buscar quitar contrato de financiamento, foi induzida a erro por meio de atendimento falso via WhatsApp, no qual foi emitido boleto fraudulento de R\$ 22.150,33, pago sem que houvesse quitação do contrato perante a requerida. Pretende a declaração de inexigibilidade do débito, ressarcimento em dobro e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) Definir se houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira que enseje responsabilidade civil pelo pagamento do boleto fraudulento. (ii) Determinar se estão presentes os requisitos para a repetição de indébito e a indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade civil do fornecedor é objetiva, conforme art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), mas pode ser afastada por culpa exclusiva de terceiro ou do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

4. A instituição financeira ré demonstra que o pagamento foi realizado por meio de boleto fraudulento gerado por terceiro, sem vínculo com seus canais oficiais, o que caracteriza culpa exclusiva de terceiro.

5. Não se verifica nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o dano experimentado pelo autor, uma vez que o consumidor não utilizou canais oficiais da ré e não comprovou que houve vazamento de dados por parte da instituição.

6. Enunciado nº 12 do Grupo Especial da Seção de Direito Privado do TJSP: O ressarcimento só é cabível quando o lesado é direcionado ao fraudador por canais oficiais ou prepostos da instituição financeira, o que não ocorreu no presente caso.

7. A negligência do consumidor ao não conferir a legitimidade do boleto antes de efetuar o pagamento afasta o dever de indenizar por parte da instituição financeira.

8. Jurisprudência consolidada do TJSP e do STJ no sentido de que, na hipótese de golpe do boleto falso, sem participação direta da instituição financeira, configura-se fortuito externo, afastando a responsabilidade civil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso não provido.

Tese de julgamento: Em casos de pagamento de boleto fraudulento emitido por terceiros e sem envolvimento direto da instituição financeira, caracteriza-se fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor que não foi diligente, afastando-se a responsabilidade da instituição financeira por danos materiais e morais.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, arts. 85, § 2º e 98, §§ 2º e 3º.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº

1064690-25.2017.8.26.0002, Rel. Des. Gil Coelho, j. 27.09.2019. TJSP, Apelação Cível nº 1002169-84.2020.8.26.0666, Rel. Des. Hélio Nogueira, j. 18.03.2021. TJSP, Apelação Cível nº 1028113-38.2023.8.26.0196, Rel. Léa Duarte, j. 30.10.2024. TJSP, Apelação Cível nº 1004981-39.2023.8.26.0361, Rel. Ricardo Pereira Junior, j. 20.03.2025.

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"Trata-se de AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS, movida por AFONSO LOURENÇA DA SILVA em face de BV FINANCEIRA SA CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

Em síntese, relata a parte autora que financiou automóvel junto à ré, mediante contrato de compra e venda com alienação fiduciária, devendo realizar pagamentos mensais. Consigna que tinha numerário disponível, então realizou pesquisa no sítio da Google para localizar o contato da requerida, a fim de quitar o contrato. Informa que, obtido o contato telefônico no site da ré, foi-lhe informado que o atendimento seria feito pelo aplicativo WhatsApp, meio pelo qual o atendente lhe prestou todas as informações sobre como proceder para a quitação do contrato. Relata que indicou apenas o número do contrato e o atendente lhe pediu para aguardar o levantamento de informações, então, foi-lhe enviado boleto para pagamento do valor de R\$ 22.150,33. Após o pagamento, enviou comprovante para baixa do contrato, contudo, foi surpreendido no dia seguinte com o comunicado de que ainda restava saldo a ser pago. Desconfiado, comentou com outras pessoas e foi orientado a buscar atendimento em outros canais da requerida, o que fez. Então, foi informado de que não havia quitação do contrato ou identificação do pagamento via boleto bancário. Ainda, foi-lhe dito que não havia registro de contato via WhatsApp com a ré, que desconhecia a operação. Imputa à requerida responsabilidade pelos prejuízos sofridos, em razão da falha na prestação do serviço, notadamente quanto à segurança das informações do contrato de financiamento. Requer a declaração de inexigibilidade do débito, bem como a condenação da parte ré ao ressarcimento do valor em dobro e indenização por danos morais. Juntou documentos.

Regularmente citada, a parte ré contestou. Em sede preliminar, arguiu sua ilegitimidade passiva. No mérito, pugnou pela improcedência da demanda, por se verificar culpa exclusiva do requerente ou de terceiro. Subsidiariamente, requereu que a restituição dos valores dispendidos pela parte autora seja realizada na forma simples. Carreou documentos.

Deixou a parte autora de se manifestar em réplica.

Instadas acerca das provas que pretendiam produzir, a parte autora requereu o julgamento antecipado da lide, enquanto a ré requereu o depoimento pessoal da parte autora.

É o relatório. FUNDAMENTO e DECIDO.

Julgo o processo no estado em que se encontra, não havendo necessidade de dilação probatória (art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil).

Acrescento que "a necessidade da produção de prova há de ficar evidenciada para que o julgamento antecipado da lide implique em cerceamento de defesa. A antecipação é legítima se os aspectos decisivos estão suficientemente líquidos para embasar o convencimento do Magistrado" (STF - RE 101.171-8-SP).

A preliminar de ilegitimidade passiva não merece acolhimento. A pertinência subjetiva da demanda reside, exatamente, na afirmação da parte autora de que a transação supostamente fraudulenta foi facilitada por falha na prestação de serviços pela parte ré, notadamente quanto à segurança dos meios de contato com clientes e

quanto ao sigilo de dados contratuais. Assim, a discussão sobre a efetiva existência ou não de responsabilidade da parte requerida confunde-se com o mérito e será aferida em momento oportuno. Aplica-se, aqui, a Teoria da Asserção.

No mérito, o pedido autoral é improcedente.

Como se infere, o mérito da demanda envolve nítida relação de consumo e deve ser interpretado à luz do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a parte ré é pessoa jurídica direcionada ao fornecimento de serviços financeiros a seu destinatário final (parte autora), incidindo, inclusive, a súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras).

De acordo com 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. (...) § 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.

In casu, diante da prova documental produzida nos autos pelas partes e das alegações firmadas, entendo que a parte ré se desincumbiu de seu ônus probatório (art. 14, § 3º do CDC), em especial, comprovando a inexistência de falha na prestação de serviços e a culpa exclusiva de terceiro, bem como culpa concorrente da parte autora.

Melhor elucidando, logrou êxito em comprovar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito (art. 373, inc. II, do CPC), ou seja, justificou de forma plausível que o requerente acessou sítio da Internet falso e, sem tomar cautelas de praxe, foi induzido a erro por terceiro, que gerou boleto do qual o requerido não era beneficiário, em típico caso de culpa exclusiva de terceiro. Disso, inclusive, não discrepa a narrativa dos fatos que consta da inicial.

Ademais, o requerente não demonstrou nexo de causalidade entre os serviços prestados pela parte ré e o dano experimentado. Não se verificou minimamente que tivesse ocorrido falha de funcionários ou deficiência da estrutura disponibilizada pelo banco réu. Sequer há elementos que indiquem a ocorrência de indevido uso ou vazamento de dados bancários, que tivesse facilitado a transação fraudulenta.

Acerca do assunto, veja-se enunciado de lavra do Colendo Grupo Especial da Seção de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

Enunciado nº 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. Também no sentido da improcedência da demanda quando não demonstrada ingerência da parte ré em tratativas das quais resultem a emissão e pagamento de boleto falso, tem sido a jurisprudência do E. TJSP. Vejamos:

Direito Civil e do Consumidor. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe do Falso Boleto. Sentença de procedência. Recurso das rés. Recurso provido.

I. Caso em exame 1. Ação indenizatória ajuizada em razão de pagamento de boleto fraudulento. A sentença de primeiro grau julgou procedentes os pedidos, condenando as rés a restituírem o valor e a indenizarem a autora em R\$ 15.000,00 a título de danos morais. II. Questão em discussão 2. Discute-se se o pagamento realizado pela autora em favor de terceiro fraudador, mediante boleto falso, gerado por fora dos canais oficiais das rés, implica responsabilidade das empresas pelo dano material e moral. III. Razões de decidir 3. O boleto utilizado para o pagamento foi encaminhado à autora por e-mail fraudulento, sem vínculo com as empresas rés, caracterizando culpa exclusiva de terceiro na modalidade de fortuito externo, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). 4. Ausência de prova que o boleto tenha sido emitido através de canal oficial das empresas rés. 5. Comprovante de pagamento que apresenta como beneficiário final, pessoa física,

sem qualquer conexão com as rés. Autora que não teve as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do contato feito por telefone ou por e-mail e do beneficiário do boleto bancário. 6. Inexistência de nexo causal entre o ato ilícito praticado por falsário e a conduta das rés. Ausência de responsabilidade. Culpa exclusiva da consumidora. A diligência mínima cabia à autora, que não conferiu a autenticidade do documento com as empresas antes de efetuar o pagamento. 7. Sentença reformada. Sucumbência revista. IV. Dispositivo e tese 8. Recurso provido. Tese de julgamento: "Em caso de boleto fraudulento emitido por terceiro e sem envolvimento direto da empresa ré, caracteriza-se fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor que não foi diligente, o que afasta a responsabilidade das rés pela reparação de danos materiais e morais." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 85, § 2º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1003089-04.2019.8.26.0663, Rel. Renato Rangel Desinano, j. 23/09/2020; TJSP, Apelação Cível 1000987-30.2020.8.26.0483, Rel. Elói Estevão Trolly, j. 20/10/2020. (TJSP; Apelação Cível 1138228-26.2023.8.26.0100; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 43ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2024; Data de Registro: 05/11/2024)

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. "Golpe do boleto falso". Prova produzida que revela ausência de falha na prestação dos serviços das instituições financeiras. Inexistência de nexo de causalidade. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença mantida, inclusive por seus próprios fundamentos. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009798-90.2021.8.26.0079; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Botucatu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de Registro: 04/11/2024)

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO BOLETO FALSO. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO E CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por consumidor contra instituição financeira. O autor alega que, ao pagar uma fatura de cartão de crédito emitida pelo réu, o valor foi destinado a um terceiro desconhecido devido a um boleto fraudulento. Afirma que o erro resultou no bloqueio de seu cartão e na inscrição de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito, requerendo a declaração de inexigibilidade do débito, a devolução dos valores pagos e indenização por danos morais. A sentença de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos, levando o autor a interpor recurso. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) determinar se houve falha na prestação de serviços pelo banco réu, ensejando sua responsabilidade objetiva pela fraude; e (ii) verificar se estão presentes os requisitos para a repetição do indébito e a indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade do fornecedor, segundo o Código de Defesa do Consumidor, é objetiva e baseada no risco da atividade, porém pode ser afastada em casos de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC. No caso, restou comprovado que o autor pagou um boleto adulterado por terceiro, o que caracteriza culpa exclusiva de terceiro, sem que tenha havido falha na segurança dos sistemas do banco réu ou violação de dados sigilosos. O boleto fraudulento foi gerado por terceiros e não pode ser atribuído ao banco. O autor, ao não verificar as informações do boleto antes de efetuar o pagamento, como o nome do beneficiário e o código de barras, contribuiu para a ocorrência do erro. A negligência do consumidor caracteriza culpa concorrente, afastando o dever de indenizar por parte do banco. Não se verifica nexo de causalidade entre a conduta do banco e os danos alegados pelo autor, de modo que a indenização por danos morais e a repetição de indébito são indevidas. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falhas na prestação de serviços pode ser afastada quando demonstrada a culpa exclusiva de terceiro ou a

culpa concorrente do consumidor, conforme o art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. A negligência do consumidor em verificar as informações constantes de boletos antes de efetuar o pagamento caracteriza culpa concorrente, afastando a responsabilidade da instituição financeira por eventuais danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, art. 14, § 3º, II; CPC/2015, arts. 85, §§ 2º e 11, 98, §§ 2º e 3º, 370, 371, 487, I e 1.026, § 2º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1064690-25.2017.8.26.0002, Rel. Des. Gil Coelho, j. 27.09.2019; TJSP, Apelação Cível nº 1002169-84.2020.8.26.0666, Rel. Des. Hélio Nogueira, j. 18.03.2021. (TJSP; Apelação Cível 1028113-38.2023.8.26.0196; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Franca - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024)

Assim, diante da culpa da parte autora pelo evento, associada ao fato de terceiro, sem que se cogite defeito na prestação dos serviços pela instituição bancária demandada, resta afastada a responsabilidade civil desta, na forma prevista no art. 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor.

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, com resolução do mérito, na forma do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, arcará a parte autora com o pagamento das custas e despesas processuais, assim como dos honorários sucumbenciais, ora arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, com base no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Por ser beneficiário da gratuidade judiciária, observe-se a regra disposta nos parágrafos 2º e 3º do artigo 98 do CPC."

Apenas acrescento que, no presente caso, não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados do consumidor. O autor alega que informou apenas o número do contrato ao suposto atendente, o que teria sido suficiente para "levantar os dados do contrato e dar continuidade ao pagamento", mas não juntou aos autos as mensagens capazes de provar tal alegação.

Ainda, não há nos autos qualquer prova de que o autor tenha acessado o site oficial da instituição financeira e, a partir dele, tenha sido redirecionado para link de atendimento via WhatsApp, quando fora efetivamente vítima do golpe.

Nesse sentido:

"APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE. "WHATSAPP". BOLETO FALSO. CONTRATO DE FINANCIAMENTO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. Ação condenatória de indenização por danos materiais e morais julgada parcialmente procedente. Recurso das partes. Golpe do falso boleto. Boleto falso recebido por aplicativo "Whatsapp". Pagamento pela autora. Não comprovação de que tenha ocorrido vazamento de informações pela instituição financeira. Autora que pagou boleto enviado por número de celular desconhecido, não constante dos canais de atendimento do banco. Fato de terceiro. Fortuito externo. Precedentes desta Corte e do C. Superior Tribunal de Justiça. Prejuízo sofrido que não pode ser imputado ao réu. Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado. Pedido de majoração do quantum indenizatório deduzido pela autora prejudicado. Apelo do réu acolhido para julgar improcedentes os pedidos iniciais. Sucumbência da autora. Recurso do réu provido e recurso da autora não provido." (TJSP; Apelação Cível 1017234-53.2021.8.26.0224; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional IX - Vila Prudente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2025; Data de Registro: 26/03/2025)

"APELAÇÃO CÍVEL.CONTRATOS BANCÁRIOS. Ação de indenização por dano material. Golpe do falso boleto. Ação condenatória. Sentença de improcedência. Apelação da consumidora. Defeito do serviço não comprovado. Consumido não usou os canais oficiais para a negociação e obtenção do boleto. Descuido da consumidora, que pagou boleto em favor de terceiro completamente estranho à relação. Culpa exclusiva da consumidora e de terceiros. Indevida responsabilização do banco (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC). SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO."

(TJSP; Apelação Cível 1004981-39.2023.8.26.0361; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Mogi das Cruzes - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025)

Trata-se, assim, de verdadeiro fortuito externo, que afasta a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, do CDC.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora